

هذه الشروط والأحكام ("الشروط والأحكام") وتعديلاتها خاصة باستخدام خدمات الصراف الشخصي التفاعلي من بنك الدوحة ("الخدمات") والوظائف المتعلقة بها.

بطلبكم الإشتراك في هذه "الخدمة" واستخدامكم لها فإنكم توافقون على تطبيق هذه الشروط والأحكام وتعديلاتها عليكم.

عند استخدام عبارات "نحن" و "لنا"، نقصد بذلك "الخدمة" كجزء من بنك الدوحة ("البنك").

يمكننا تغيير أو تعديل أو إيقاف هذه "الخدمة" أو الشروط والأحكام في أي وقت دون إشعار مسبق يرسل إليكم أو من خلال التواصل المباشر معكم (عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو الخطابات أو الهاتف أو أي قناة تواصل أخرى معتمدة ومستخدمة من قبل البنك). وسيتم إخطاركم بأي معلومات أو تغييرات أخرى قد تؤثر على استخدامكم للخدمة إما من خلال عرض تلك المعلومات على موقعنا على الإنترنت أو من خلال التواصل المباشر معكم (عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو الخطابات أو الهاتف) أو عن طريق إعلان عام.

1. ما هي "الخدمة"؟

تتيح هذه "الخدمة" للعملاء إجراء معاملاتهم المصرفية من خلال جهاز صراف تفاعلي.

جهاز الصراف التفاعلي مزود بشاشة تفاعلية تعمل باللمس ويتيح للعملاء التواصل مع صراف شخصي حي من خلال نظام محادثات الفيديو والصوت عالية الجودة، ويغطي الجهاز معظم المعاملات التقليدية التي يتم تقديمها للعملاء داخل الفروع (الخدمات قابلة للتعديل دون إشعار مسبق) كما لو أنهم يقفون أمام صراف بشري في فرع وبكل بساطة باستخدام بطاقة الهوية القطرية أو جواز السفر ومع تفادي أوقات الانتظار الطويلة التي يستغرقها الوصول إلى الصرافين في الفرع.

جهاز الصراف التفاعلي مزود بالخصائص التالية:

- كاميرا مدمجة ملونة وسماعة هاتف محمولة بميكروفون وفتحات لتوصيل سماعات الرأس (يمكن للعملاء أيضاً توصيل سماعاتهم الشخصية كذلك التي يستخدمونها في الهواتف الجوال)، هذا سوف يسمح بإجراء محادثات فيديو آنية بالصورة والصوت بين العميل الكائن لدى جهاز الصراف التفاعلي والصراف الشخصي.
 - من أجل توفير الأمان للعملاء، يتم تسجيل جميع المعاملات ومحادثات الفيديو وتخزينها بشكل آمن لضمان جودة "الخدمة" والأمان ومراجعة الحسابات والأمور المتعلقة بمنازعات العملاء.
- جهاز الصراف التفاعلي مزود بماسح ضوئي ملون عالي الجودة لمسح الأوراق الثبوتية، الأمر الذي يُتيح المسح الضوئي لبطاقات الهوية وجوازات السفر للتأكد والتحقق من هوية العملاء.

- جهاز الصراف التفاعلي مزود أيضاً بلوحة توقيع إلكترونية وقلم رقمي لكي يتمكن العملاء من التوقيع حتى تتم المصادقة والتحقق من صحة توقيعاتهم بطريقة مريحة وأكثر أماناً مقارنة بالأساليب التقليدية.
- يحتوي جهاز الصراف التفاعلي أيضاً على طابعة مبتكرة لإيصالات العملاء التي تحتوي على معلومات المعاملة بما في ذلك صورة طبق الأصل من واجهة الشيك الذي يتم إيداعه في جهاز الصراف التفاعلي.

٢. من يمكنه استخدام "الخدمة"؟

- يتم تقديم "الخدمة" فقط لعملاء بنك الدوحة الأفراد.
- يجب تقديم إثبات هوية ساري المفعول مثل بطاقة الهوية القطرية أو جواز السفر للتأكد من هوية العميل الذي يقوم بإجراء المعاملات وذلك لأغراض أمنية.
- يجب أن يكون العميل مقيماً في قطر وعمره 18 سنة أو أكثر.

3. ماهي المعاملات التي يشملها جهاز الصراف التفاعلي؟

يمكن للعملاء إجراء المعاملات التالية من خلال الجهاز:

- **الإيداع النقدي:** سوف يتيح جهاز الصراف التفاعلي للعملاء إيداع مبالغ بحد أقصى 50,000 ريال قطري.
- **السحب النقدي:** جهاز الصراف التفاعلي مزود بوحدة ذات سعة كبيرة لصرف الأوراق النقدية (قادرة على صرف أوراق نقدية من فئة 500 ريال قطري و 100 ريال قطري و 50 ريال قطري). ويمكن سحب بحد أقصى 20,000 ريال قطري يومياً
- **إيداع الشيكات:** إيداع شيكات مفردة أو متعددة بالريال القطري فقط.
- **صرف الشيكات:** فقط شيكات بنك الدوحة وبمبالغ أقل من 5,000 ريال قطري. يمكن قبول ومعالجة شيكات بنك الدوحة والبنوك الأخرى التي تزيد مبالغها عن 5,000 ريال قطري في جهاز الصراف التفاعلي. سوف يظهر الرصيد في حساب العميل إما بنفس اليوم (غالباً لشيكات بنك الدوحة) أو في يوم العمل التالي كحد أقصى (لشيكات البنوك الأخرى) وفقاً لإجراءات مقاصة البنوك. يمكن صرف الشيكات جزئياً إذا كان الشيك يحتوي فقط على مبالغ أقل من الفئات النقدية المتوفرة في جهاز الصراف التفاعلي (أي أقل من 50 ريال قطري). ويمكن إيداع المتبقي من مبلغ الشيك في نفس الوقت في الحساب الذي تختاره.
- **تحويل الأموال بين حساباتك:** الحسابات التي بعملة الريال القطري فقط.

لسداد فواتير الخدمات (Ooredoo وفودافون وكهراء) وسداد فواتير البطاقات الائتمانية، نحث العملاء على استخدام أجهزة الخدمة الذاتية التي تعمل على مدار 24 ساعة كل يوم (أجهزة

الصراف الآلي) أو غيرها من القنوات مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت حيث أن هذه الخدمات غير متوفرة على جهاز الصراف التفاعلي.

4. مسؤولية العميل:

أ. توافقون على ما يلي:

- ضرورة التأكد من صحة واكتمال ودقة المعلومات التي تقدمونها عن طريق "الخدمة" (بطاقة الهوية القطرية أو جواز السفر).
- "الخدمة" متاحة فقط للمقيمين في قطر.
- عدم السماح لأي شخص غير مصرح له بإجراء المعاملات من حسابكم بدون خطاب موافقة أو تعليمات خطية.

يجب عليكم إبلاغ البنك فوراً بمجرد معرفتكم أو اشتباهكم بأن بطاقتكم الشخصية أو جواز سفركم قد فقد أو سرق وذلك من خلال الاتصال بمركز خدمة العملاء على 44456000.

ب. مسؤولية البنك:

لن يكون البنك مسؤولاً عن:

- إيداع شيكات مزورة في وحدة إيداع الشيكات.
- أي معلومات غير صحيحة في الجانب الأمامي للشيك وتزوير التوقيع ووجود معلومات مطابقة غير صحيحة أو خاطئة على الجانب الخلفي للشيك.
- أي شيكات بدون رصيد.
- أي حسابات عملاء تكون في وضع حساب غير صالح وذلك يتضمن على سبيل المثال لا الحصر (الحسابات غير النشطة، وغير المتحركة، وحسابات الفُصر، والحسابات المغلقة، والحسابات التي تعتبر تحت الإحالة القانونية أو الشرطية، والحسابات المدرجة في القائمة السوداء، أو أي حسابات أخرى تعتبر في حالة غير مفعلة وغير صالحة).
- وجود طرف ثالث لا يتصرف بناء على خطاب موافقة وتعليمات مقدمة من جانبكم (لأي سبب من الأسباب).
- عدم دقة التعليمات المقدمة منكم أو وجود خطأ فيها.
- عدم توفر "الخدمة" لأي سبب من الأسباب (بما في ذلك ولكن دون الحصر، حالات تعطل النظام وحوادث انقطاعات وتعطل أي معدات، وما إلى ذلك).
- تزوير الأوراق النقدية من فئات الريال القطري المودعة في وحدة الإيداع النقدي.
- القضاء والقدر، والإضرابات العمالية، وإضراب أرباب العمل، وأعمال الشغب، والحروب، والأوبئة، والزلازل، والفيضانات، والإجراءات الحكومية، والحريق، وأعطال في خطوط الاتصال، وانقطاع التيار الكهربائي، وأعطال أو خلل في أجهزة الكمبيوتر أو نظام المعالجة الحاسوبية، أو أي سبب آخر خارج عن سيطرتنا المعقولة.

سوف نقوم بإبلاغكم من خلال موقع البنك الإلكتروني بمعلومات عن جهاز الصراف التفاعلي أو تحديثات للخدمة.

5. الاتصال بنا:

في حال كانت لديكم أي أسئلة، يمكنكم التواصل معنا من خلال الاتصال بمركز خدمة العملاء الذي يعمل على مدار ٢٤ ساعة كل يوم على +974 44456000.

6. إجراءات الشكاوى:

تُرفع أي شكاوى بشأن "الخدمة" من خلال عناوين الاتصال المبينة أعلاه. بمجرد معالجة الشكاوى، سيحاول الموظف الاتصال بكم لإبلاغكم بالحل. وفي حال تعذر الاتصال بكم، سيتم إرسال رسالة نصية إليكم تؤكد معالجة المشكلة متضمنة نفس رقم الحدث. وفي حال ظلت المشكلة دون حل، تُرفع شكاوى بذلك من خلال مركز خدمة العملاء على +974 44456000.

7. توفر "الخدمة":

يمكننا إيقاف تشغيل "الخدمة" لعدة أسباب، وقد تتضمن هذه الأسباب (على سبيل المثال لا الحصر) ما يلي:

- الامتثال لأمر قضائي.
- إعلان إفلاسكم.
- في حال وجود خلاف على ملكية الأموال أو عمليات الحساب.
- لحمايتكم أو حمايتنا أو إدعاء أي طرف ثالث ملكية حسابكم.
- خرقكم لشروطنا وأحكامنا.
- تصرفكم بشكل غير قانوني.
- تصرفكم بشكل مسيء مع موظفينا.
- قيامنا بأعمال الصيانة والإدارة.
- حدوث خطأ فني.
- أي سبب آخر يعتبره بنك الدوحة ضرورياً.

إذا قمنا بإيقاف "الخدمة" سوف نقوم بإبلاغكم بذلك بأسرع ما يمكن عملياً.

إذا كنتم تعتقدون أن "الخدمة" قد انقطعت بسبب خلل فني، يمكنكم الإتصال بمركز خدمة العملاء على +974 44456000.

8. الرسوم والمصاريف:

سيتم فرض رسوم استخدام "الخدمة" والمصاريف ذات الصلة وفقاً لسياسات وإجراءات فروع بنك الدوحة. وسيتم إبلاغكم بأي تغيير في الرسوم من قبل الصراف الذي يقوم بتقديم "الخدمة" إليكم، كما يمكن إبلاغكم بذلك من خلال الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني وعبر صفحة الإنترنت (www.dohabank.qa).

9. الكشوفات:

باستخدامكم "الخدمة"، توافقون على أننا لن نرسل إليكم أية أوراق إضافية أو كشوفات إلكترونية توضح تفاصيل المعاملات والمبالغ المستلمة والأرصدة بخلاف ايصالات جهاز الصراف التفاعلي.

ستكون كشوفات الحساب الخاصة بك متوفرة بالشكل المعتاد على الإنترنت أو شهرياً في الفترات المحاسبية المحددة أو في شكل نماذج مطبوعة.

10. السرية:

كجزء من عملية التسجيل للحصول على "الخدمة" واستخدامكم لها بشكل مستمر، مطلوب منا الحصول على معلومات شخصية منكم. توافقون على:

- أننا سنحتفظ بمعلوماتكم الشخصية (مثل، الاسم والعنوان ورقم الهاتف الجوال وعنوان البريد الإلكتروني) لغرض تمكينكم من استخدام "الخدمة".
- من أجل قيامنا بأعمالنا بصورة قانونية، قد نضطر إلى كشف بياناتكم الشخصية والمعلومات السرية المتعلقة بشغيل حسابكم إلى السلطات أو الأجهزة الرقابية.
- عندما يكون لدينا شك، من خلال عمليات رقابتنا العادية، بأن حسابكم يُستعمل أو قد استُعمل لأغراض غير قانونية أو احتيالية، يمكننا تمرير هذه المعلومات إلى وزارة الداخلية القطرية أو إلى أي جهة أخرى ذات اختصاص لإجراء المزيد من التحقيق.
- عند اتصالكم بنا هاتفياً، قد نقوم بتسجيل مكالماتكم الهاتفية معنا لأغراض التحقق والتدريب.

11. القانون الحاكم:

تخضع هذه الشروط والأحكام و"الخدمة" لقوانين دولة قطر، ونوافق نحن وأي شخص يستخدم "الخدمة" على أن المحاكم القطرية لها الاختصاص الحصري لنظر وتسوية أي نزاع ينشأ عنها أو يتعلق بها أيّاً كان نوعه.