

إن استخدام حساب محفظة إلكترونية يعتبر قبولاً وموافقة رسمية على ما ورد أدناه، وبحيث يتوجب قراءتها بعناية:

الخدمات التي تقدمها المحفظة الإلكترونية التابعة لمصرف الصفا:

يمكن استخدام المحفظة الإلكترونية من خلال التطبيق الإلكتروني للاستفادة من خدمات الدفع التالية:

- تخدم المحفظة متعاملي المصرف وغير المتعاملين، ويمكن إنشاء محفظة من خلال الموبايل دون الحضور للمصرف (للفئات المسموح لها ذلك).
- يمكن التسجيل لمتعاملي المصرف بذات البيانات على النظام البنكي.
- ينشئ لمتعامل المحفظة ثلاث حسابات بالعملة الثلاث حيث يوجد ايبان لكل حساب بعملته يمكنه من إرسال واستقبال الحوالات الداخلية والخارجية (باستثناء استقبال الحوالات الخارجية).
- إمكانية دفع الفواتير وتسديد الرسوم.
- إمكانية تغذية المحفظة من قبل متعاملي المصرف من أي حساب فعال.
- التحويل من الحساب البنكي للمحفظة والعكس (متعاملي المصرف).
- تغذية المحفظة من الموبايل البنكي.
- السحب والإيداع من حسابات المحفظة من خلال الصنوق بفروع المصرف.
- السحب والإيداع من خلال قنوات المصرف الإلكترونية ومنها: الصرافات الآلية، بطاقة ال Prepaid، الموبايل والإنترنت البنكي.
- يمكن التحويل لصديق عن طريق رقم الهاتف المحمول.
- يمكن التحويل من حساب المحفظة الى حسابك البنكي.
- التحويل بين حسابات المحفظة لنفس المتعامل وبنفس العملة أو بعملة أخرى.
- يمكن طلب تمويل من المصرف من خلال تطبيق المحفظة.
- يمكن طلب خدمات التأمين بكافة أنواعها من المصرف من خلال تطبيق المحفظة.

تتضمن هذه الاتفاقية الشروط والأحكام التي تحكم استخدام المستخدم لخدمات المحفظة الإلكترونية التابعة لمصرف الصفا، وتعتبر عقداً ملزماً بين المستخدم ومصرف الصفا باعتبار المصرف الجهة المقدمة لخدمات الدفع الإلكتروني، كما أن التوقيع عليها و/أو الموافقة عليها إلكترونياً يعتبر إقراراً من المستخدم بالموافقة على هذه الشروط والأحكام والتي يمكن الاطلاع عليها أيضاً من خلال تطبيق المحفظة الإلكترونية.

• القبول:

- يجب قراءة هذه الشروط والأحكام بعناية حيث إن فتح حساب محفظة إلكترونية يعتبر قبولاً وموافقة رسمية على الشروط والأحكام الواردة أدناه.
- تعد مقدمة هذا العقد جزءاً لا يتجزأ منه ويجب قراءتها معاً كوحدة واحدة.
- يقوم مصرف الصفا في كافة المعاملات باستخدام الرقابة الثنائية بفتح والتعامل بالمحافظ الإلكترونية للمتعاملين.
- يقوم مصرف الصفا باستخدام تقنيات عالية المستوى حرصاً على حماية المستخدم من أي عملية احتيال.
- يقوم المصرف بالإمتثال لتعليمات سلطة النقد الفلسطينية ذات العلاقة وفقاً لتعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال والتشريعات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية وأية تعليمات تصدر بالخصوص.
- لا يسمح فتح محافظ للأجانب ولا يسمح بفتحها لغير متعاملي المصرف المصنفين مرتفعي المخاطر.
- يتم فتح حساب على المحفظة الإلكترونية في مناطق الضفة الغربية دون الحاجة لتوقيع المتعاملين مع التأكيد على موافقته على الشروط والأحكام في تطبيق المحفظة وبما يتوافق مع تعليمات المحفظة حيث يتم فتح حساب لمنخفضي ومتوسطي المخاطر فقط بعد مرورها في سير العمل وفحصها عبر أنظمة غسل الاموال، ويتم توقيع متعاملي المصرف سكان منطقة القدس ومناطق 48 بحضور موظف المصرف.

الخاصة بحساب المستخدم بكافة العملات كما يلي:

o الحد الأقصى لإجمالي كافة عمليات الدفع والتحويل شهرياً باستخدام حساب المستخدم هو 4,000 دولار أمريكي أو ما يعادلها بالعملات الأخرى.

o تغذية حساب المستخدم والتحويل إليه هو 4,000 دولار أمريكي شهرياً أو ما يعادلها بالعملات الأخرى.

o السحب النقدي من حساب المستخدم هو 1,000 دولار أمريكي شهرياً أو ما يعادلها بالعملات الأخرى بحد أقصى.

• يكون الحد الأقصى لسقف حساب المحفظة التابعة 500 دولار أمريكي شهرياً أو ما يعادلها بالعملات الأخرى ويعتبر جزءاً من سقف المحفظة الإلكترونية التابع لها، ويكون الحد الأقصى للسحب النقدي وكافة عمليات الدفع والتحويل 500 دولار أمريكي شهرياً أو ما يعادلها بالعملات الأخرى.

• يصرح المستخدم بأنه المالك الأصلي والمستفيد الحقيقي (الوحيد) من فتح الحساب.

• يقر المتقدم لخدمة المحفظة الإلكترونية ان تكون كافة المعلومات التي تم تقديمها صحيحة وكاملة ودقيقة.

• يكون لـ المصرف الحق بإيقاف أي طلب اشتراك بالخدمة في حال وجود أي نقص بالمستندات أو خلل في مستندات المستخدم، ويعمل المصرف على اتخاذ التدابير اللازمة للإبلاغ المستخدم بتصحيح أو تقديم المستندات المطلوبة لإكمال عملية التسجيل بالخدمة.

• يكون لـ المصرف الحق برفض فتح أي حساب في حال عدم اقتناعه بوثائق تعريف الشخصية المقدمة بعد بذل العناية الواجبة التزاماً بالتعليمات الأخرى الصادرة من سلطة النقد الفلسطينية.

• يفوض المستخدم المصرف تفويضاً مطلقاً لا

• التحويل محلياً عن طريق الآيبان استقبال الحوالات .

• يمكن التحويل الى محفظة أخرى.

• يمكن إرسال معلومات الحساب بكافة الطرق

عن طريق الهاتف المحمول .

• يمكن للمتعامل طلب إغلاق أي من حسابات

المحفظة من خلال التطبيق .

• يمكن تفعيل الدخول بالبصمة أو الرقم السري .

• يمكن طلب بطاقة Prepaid والتحكم فيها

بشكل منفصل، وشحنها والتحويل منها للمحفظة

والعكس .

• يمكن طباعة كشف حركات لكل حساب بشكل

منفصل .

• يمكن ادارة بطاقتك بشكل كامل من خلال

تطبيق المحفظة وضبط الرقم السري وايقاف

البطاقة وخيارات اخرى .

• يوجد للتطبيق لغتين العربية والانجليزية .

• يمكن ادارة المستخدمين وحفظهما للتحويل لاحقاً.

• معلومات التواصل مضافة للمحفظة بكافة

تفاصيل الوصول .

• يمكن استعراض ملفك الشخصي بكافة تفاصيله

للاطلاع .

• يوجد حساب مقابل على النظام البنكي لكل

حساب على المحفظة ويتم انشاء ملف ايضاً

يشمل كافة المعلومات المدخلة .

• سهولة التعامل مع التطبيق .

• يمكن الشراء من الانترنت عن طريق بطاقة

الدفع المسبق المرتبطة بحساب المحفظة.

• يمكن الدفع على أية نقطة شراء محلي POS

عن طريق بطاقة الدفع المسبق .

• يمكن تحميل التطبيق على هواتف android and

IOS من المتجر بكل بساطة وسهولة .

متطلبات الاشتراك بالخدمة

• يجوز للمستخدم فتح محفظة الكترونية (واحدة) فقط لكل رقم هوية كـ معرف رئيسي.

• يلتزم المستخدم بالتعليمات المتعلقة بتصنيف الفئات والسقوف والتي تحددها سلطة النقد الفلسطينية، وتكون السقوف للأوامر المالية

المستخدمة للحصول على خدمات المحفظة يتم استخدامها بطريقة غير مصرح بها أو غير شرعية أو غير ملائمة أو بطريقة احتيالية أو في نشاطات جنائية (أو تم استخدامها بذلك الشكل سابقاً).

في حال لم يراع المستخدم أي من الشروط أو الأنظمة أو التعليمات ذات الصلة باستخدام خدمات المحفظة الإلكترونية بما في ذلك شروط الاستخدام هذه.

في حال قام المستخدم بإشعار المصرف بأن أيّاً من الأجهزة النقالة قد فقدت أو سُرقت أو أن الرمز السري قد سرق أو تم الإفصاح عنه إلى أي شخص آخر.

عند استلام طلب من المستخدم حسب الأصول يقضي بإغلاق الحساب.

في حال علم المصرف أو تم تبليغه رسمياً أن رقم الهاتف النقال الخاص بالمستخدم غير فعال.

لا يتحمل المصرف أي مسؤولية تجاه المستخدم بأي شكل عن أية خسارة أو عطل أو ضرر سواء مباشر أو غير مباشر أو لاحق أو خاص نشأ عن أي تصرف أو سهو عن المستخدم في حال تم إغلاق أو تعليق الحساب بموجب هذه الفقرة، وفي جميع الأحوال تبقى مسؤولية المستخدم مستمرة وقائمة تجاه المصرف حتى سداد كافة الالتزامات الناشئة عن استعمال المحفظة.

تجميد الخدمة:

يقوم المصرف بتجميد حساب المحفظة الإلكترونية حسب التعليمات الصادرة من سلطة النقد الفلسطينية بهذا الخصوص، كما يلي:

يتم تجميد حساب المحفظة الإلكترونية التي لا يجري عليها حركات بعد مرور عام من تاريخ استخدام الحساب، شريطة إشعار المستخدم قبل (30) ثلاثين يوماً من تاريخ نفاذ التجميد.

يستثنى من التجميد الوارد في الفقرة السابقة حركات الحساب المرتبطة بالعمولات والرسوم التي يتقاضاها المصرف.

رجعة فيه بقيد كافة المبالغ المترتبة على أي عملية يتم تنفيذها على المحفظة أو بواسطتها أو بأي شكل كان نتيجة استخدام المحفظة.

شروط خدمات المحفظة الإلكترونية التابعة لمصرف الصفا

في حال تلف بطاقة SIM المخصص عليها الرقم الخاص بالمستخدم أو فقدانها أو سرقتها، فإن على المستخدم إعلام شركة الهاتف النقال الخاصة به فوراً بذلك التلف أو فقدان أو السرقة، وكذلك بالاتصال مع مركز خدمات المستخدمين الخاص بالمصرف لإيقاف خدمات المحفظة الإلكترونية.

إفصاح المستخدم للمصرف عن نقل حسابه من بطاقة SIM إلى أخرى أو تغيير رقم الهاتف المحمول الخاص به.

لا يحق للمصرف إفشاء أي معلومات شخصية أو وثائق تتعلق بالمستخدم وكذلك إفشاء تفاصيل أي نشاط على حساب المستخدم باستثناء الأسباب المصرح بها من خلال تعليمات سلطة النقد المتعلقة بالموضوع.

إن المحفظة الإلكترونية التابعة لمصرف الصفا لا تقوم بتخزين أو حفظ أي معلومات شخصية تتعلق بجهات الاتصال أو المواقع التي يتم الحصول عليها بعد الانتهاء من استخدام المحفظة، كما أنها لا تقوم بجمع أو استخدام أو الكشف عن جهات الاتصال أو المواقع لأي غرض آخر.

تعليق الخدمة

يحق لمصرف الصفا أن يعلق خدمات المحفظة بشكل جزئي أو كلي أو أن يحجبها أو يقيدّها أو ينهيها و/أو أن يعلق الحساب الإلكتروني و/أو أن يعلق استخدام الرمز السري أو أن يفصلهما بدون أي مسؤولية على المصرف مهما كانت وبدون إشعار في الأحوال التالية:

في حال توفر سبب لدى المصرف بأن أجهزة المستخدم النقالة أو خط المستخدم أو الرمز السري

من خلاله الوصول إلى الحساب، وللمستخدم فقط حق استخدام الجهاز المتنقل والرمز السري الخاص بحسابه في خدمات المحفظة الإلكترونية التابعة لمصرف الصفا.

يكون المستخدم مسؤولاً عن حماية جهازه المتنقل واستخدامه بشكل صحيح، كما يكون مسؤولاً عن المحافظة على سرية الرمز السري الخاص به والحفاظ عليه من الضياع ويكون مسؤولاً عن كافة حركات المحفظة الإلكترونية التي تجري من خلال حسابه باستخدام الرمز السري الخاص به، كما أن للمستخدم الحق بتغيير الرمز السري الخاص بمحفظة الاللكترونية من خلاله مباشرة.

بالرغم من أن على المستخدم التعريف عن نفسه عند إجراء أي حركة باستخدام الهاتف المتنقل والرمز السري الخاص، إلا أنه يحظر عليه الإفصاح عن الرمز السري الخاص به إلى أي شخص.

مسؤوليات المستخدم

كل عملية تنفذ من خلال المحفظة الإلكترونية يتم خصمها مباشرة من رصيد المحفظة، ولا يحق للمستخدم أن يتجاوز حدود رصيد المحفظة، ويستطيع المستفيد إعادة شحن المحفظة كلما انتهى رصيدها.

يقر المستخدم بأن جميع المعلومات والوثائق التي قام بتزويد المصرف بها لفائيات فتح حساب محفظة الكترونية لدى المصرف ولفائيات اجراءات اعرف عميلك KYC صحيحة وتخصه ويلتزم المستخدم بتزويد المصرف بأي تغييرات/تعديلات قد تطرأ على أي من المعلومات المزودة من قبله، حيث يتحمل المستخدم كامل المسؤولية المترتبة عن اخلاله بالتزاماته بموجب هذا البند.

يكون المستخدم مسؤولاً عن كافة الرسوم المفروضة على أي حركة يتم القيام بها باستخدام الرمز السري الخاص به سواء كانت تلك الحركات الأخرى قد جرت من قبل المستخدم، كما يكون المستخدم مسؤولاً عن كافة الرسوم المتعلقة بأي عملية تفذية او سحب من الحساب.

• يتم تفعيل الحساب الجامد بعد قيام المستخدم أو المكلف عنه بتقديم طلب إعادة التفعيل والإقرار بصحة أرصدة الحساب لحظة التفعيل.

إغلاق الخدمة:

- يلتزم المصرف بإغلاق حساب المستخدم بناءً على طلبه وبدون تأخير ودون أن يؤثر ذلك على الالتزامات المترتبة عليه.
- يجوز للمصرف إغلاق الحساب الجامد شريطة أن يكون رصيد الحساب صفر.
- يلتزم المصرف بكافة تعليمات سلطة النقد المتعلقة بتجميد الحساب وإعادة تفعيله وإغلاقه.

الرسوم

- يلتزم المصرف بالإعلان عن اسعار استخدام الخدمة المتاحة حالياً ولاحقاً بعدة طرق كنشرها على التطبيق الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني أو ارسال رسائل نصية للمستخدمين.
- بعد الإتمام الناجح لكل خدمة دفع من خلال المحفظة الإلكترونية، سيستلم كلاً من المستلم (متعامل مصرف الصفا) والمرسل إشعار تأكيد يتضمن رقم مرجع للحركة، نوع أمر الدفع، القيمة ونوع العملة، الرسوم والعمولات المستقطعة، سعر الصرف اذا وجد، وتاريخ ووقت تنفيذ أمر الدفع، وإشعارهم بآخر رصيد موجود في حساباتهما ذات الصلة، وتعتبر كافة سجلات نظام المحفظة صحيحة ما لم يثبت عكس ذلك.
- بإمكان المستخدم الحصول على كشف بالحركات المالية التي تم تنفيذها حسب الفترة التي يحددها وذلك من خلال التطبيق الإلكتروني للمحفظة .
- تزويد المستخدمين بإشعار خطي أو إلكتروني بعد أية تعديل على الرسوم والعمولات قبل شهر على الأقل من سريان تنفيذ هذه التعديلات.

الجانب الأمني والاستخدام غير المصرح به

- لكل حساب رمز سري واحد يستطيع المستخدم

- يتم إشعار المستخدم بأية نواقص خلال (4) أربعة أيام عمل كحد أقصى من تاريخ تقديم الشكوى، ويتم منح المستخدم فترة (5) خمسة أيام عمل لاستكمالها.
- يتم الرد على المستخدم خلال مدة أقصاها (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى مستكملة، وإعلامه بالقرار النهائي بخصوص الشكوى مسبقاً.

المسؤولية والاستثناءات

- يحق للمصرف الكشف عن أي من معلومات المستخدم للجهات الرقابية أو بموجب قرار محكمة وذلك امتثالاً لتعليمات سلطة النقد الفلسطينية، وبحيث يقر المستخدم بصفة كافة البيانات المصرح عنها من طرفه، وموافقته على تزويد الجهات صاحبة الصلاحية بالمعلومات ذات العلاقة بالحساب وفقاً للحدود التي يسمح بها القانون وتفرضها تعليمات الجهات الرقابية ذات العلاقة وصاحبة الاختصاص.
- يحق للمصرف التحقق من كافة البيانات المقدمة له من المستخدم من أي جهة، وتبادل المعلومات الشخصية والمالية مع سلطة النقد الفلسطينية اعتباراً من تاريخه وحتى انتهاء العلاقة التعاقدية مع المصرف.
- في حال قيام المستخدم باستعمال المحفظة في مشتريات أو خدمات تختلف عملتها عن عملة حساب المحفظة فسيتم الخصم من حساب المحفظة فوراً بسعر صرفها حينئذ ويتحمل المتعامل الفروق المترتبة على أسعار الصرف بين العملات.
- يعفى المستخدم المصرف من أي مسؤولية مهما كان نوعها والتي قد تنشأ بسبب رفض أي عملية تنفذ على المحفظة من قبل أي شخص سواء كان طبيعياً أو اعتبارياً ولا يتحمل المصرف أي مسؤولية عن نوع الخدمات والبضائع المشتراه من خلال المحفظة.
- يعفى المستخدم المصرف من أي مسؤولية مهما كان نوعها والتي قد تنشأ بسبب رفض أي عملية تنفيذ على المحفظة على أي من المواقع الإلكترونية المخصصة للشراء ولا يتحمل

- يكون المستخدم مسؤولاً شخصياً عن تغذية حساب النقود الإلكترونية / المحفظة الإلكترونية أو من يفوضه استناداً لتعليمات سلطة النقد الفلسطينية والمتعلقة بالموضوع.
- يلتزم المستخدم باستعمال الخدمة بالامتنال مع القوانين النافذة ذات العلاقة بما فيها تعليمات سلطة النقد ذات العلاقة، حيث يحظر على المستخدم استعمال الخدمة لأغراض غير قانونية أو التي تخالف النظام العام والآداب كما يحظر على المستخدم القيام بأي من العمليات التي تكون مرتبطة بأنشطة غير قانونية أو مخالفة للقوانين والأنظمة بما فيها تلك المرتبطة بغسل أموال أو تمويل إرهاب، حيث يتحمل المستخدم كامل المسؤولية المترتبة عن إخلاله بالتزاماته بموجب هذا البند كما يلتزم بتعويض المصرف عن أية أضرار تلحق به جراء ذلك.
- ابلاغ المصرف دون تأخير من لحظة معرفة المستخدم بأي خطأ محتمل في حساباته و/أو أي أمر غير مصرح به تم تنفيذه أو عند تعرض أدوات الدفع للسرقة أو الضياع.
- ابلاغ المصرف عن فقدان أو سرقة أو استخدام غير مصرح به لبطاقة الدفع المسبقة أو البطاقة المرتبطة بالمحفظة الإلكترونية أو رموز التشفير والمعلومات الأمنية من خلال الاتصال على مركز الإتصال والإبلاغ بشكل رسمي حسب الإجراءات المتبعة لدى المصرف .
- تقديم الاعتراض من قبل المستخدم خلال مدة أقصاها (45) خمسة وأربعين يوماً على أي أمر دفع من تاريخ الخصم من الحساب.
- يوفر المصرف للمستخدمين وسائل متعددة للتواصل مع المصرف، وتكون معالجة الشكاوى كما يلي:
 - يتم توثيق الشكاوى وبحيث تحتوي معلومات مقدم الشكوى (اسمه ووسائل الاتصال به)، تفاصيل موضوع الشكوى، مع إضافة أية مستندات ووثائق معززة للشكوى.
 - قد يتم معالجتها خلال المكالمة عبر موظف مركز الاتصال وإغلاق الشكوى.

أي من التزاماتنا لأي سبب من الأسباب أو لسبب لا يمكن، بقدر معقول من العناية، السيطرة عليه أو منعه من قبلنا. وتشمل هذه الأسباب، ولكن لا تقتصر على، القضاء والقدر، وأعمال الطبيعة، أفعال أو حالات إهمال الحكومات أو الهيئات التابعة لها، والإضرابات الصناعية الأخرى، والحرائق، والفيضانات، والعواصف، وأعمال الشغب، ونقص الكهرباء أو الفشل، أو التعطل المفاجئ للنظام بسبب الحرب أو التخريب، وأفعال أو حالات إهمال من أطراف ثالثة.

مسؤولية حل النزاع

- عند اعتراضك على أي من العمليات التي تمت، يرجى الاتصال مباشرة على مركز خدمة المستخدمين أو مراجعة أي من وكلاء الخدمة وذلك خلال الفترة الزمنية المحددة بموجب القوانين أو اللوائح السارية من تاريخ العملية.
- يكون المصرف الجهة المسؤولة عن معالجة العمليات المعترض عليها بالامتنال مع قوانين وتعليمات سلطة النقد الفلسطينية وشركة ماستر كارد العالمية في هذا الخصوص.

القانون الواجب التطبيق

- يخضع هذا العقد ويفسر طبقاً لقوانين دولة فلسطين المعمول بها والنافذة يوماً لا يخالف أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية وتحال النزاعات الناشئة عنه أو المتعلقة به إلى المحاكم الفلسطينية المختصة.
- تعتبر هذه الشروط والأحكام نافذة ومعتمدة لدى مصرف الصفا وتعتبر سارية اعتباراً من تاريخ الموافقة عليها.

المصرف أي مسؤولية عن نوع الخدمات المشتراه بالمحفظة و / أو وصول هذه البضائع.

- يتعهد المستخدم باستخدام المحفظة في المشتريات المباحة شرعاً والمشروعة قانوناً ويكون للمصرف الحق في أي وقت من الأوقات الاستفسار عن أي عمليات تنفذ على المحفظة من قبل المتعامل أو من قبل الآخرين وفي حال ظهر إساءة استخدام للمحفظة ومخالفة هذا الشرط فإنه يحق للمصرف إلغاء هذه المحفظة دون إبداء أي أسباب ودون الرجوع للمستخدم / للمتعامل.

التغييرات

- يحتفظ المصرف بحق إجراء التغيير والإلغاء أو الإيقاف على شروط الاستخدام هذه و/أو الرسوم في أي وقت وإشعار المستخدم بذلك وذلك لأسباب معتد بها شرعاً و/أو قانوناً، دون ضرورة توضيح الأسباب للمستخدم، وللمصرف الحق بتعديل الأحكام والشروط المتعلقة به - بعد موافقة هيئة الرقابة الشرعية وموافقة المتعامل على قبوله لهذه التعديلات، حيث تخضع أحكام إنهاء التعامل وإلغاء العمل بالمحفظة لموافقة الطرفين في الظروف الطبيعية وفي حال طلب المتعامل إيقاف العمل بالمحفظة فإنه يتنازل عن المنفعة والبدل المالي للفترة المتبقية من عمر المحفظة.
- إن استمرار المستخدم في استخدام خدمة المحفظة الإلكترونية، يعتبر موافقة ضمنية منه على التغييرات التي يتم إجراؤها.

المسؤولية وإجراءات تصحيح الخطأ

- إلى الحد الذي يسمح به القانون، نحن لن نكون مسؤولين تجاهك عن أية خسارة أو ضرر (سواء كانت مباشرة أو تبعية)، ولن نكون مقتصرين على هذه الشروط والأحكام، لعدم مراعاة أو تنفيذ