

## قواعد عامة

### برنامج نقاطي هو برنامج مكافآت من بنك قناة السويس لعملائه

1. يوافق العميل على الاشتراك بالبرنامج طبقاً للشروط التالية، بالإضافة إلى شروط وأحكام فتح الحساب البنكي، إصدار بطاقة الانتماء، إصدار بطاقة الخصم المباشر وإصدار البطاقة مسبقة الدفع والإنترنت البنكي الخاصة بالبنك.
2. يتم اشتراك العميل بصورة تلقائية في البرنامج مجاناً دون الحاجة لتقديم طلب انضمام وسوف يقوم العميل بتجميع النقاط طبقاً للشروط المؤهلة والمقررة من قبل البنك.
3. يحق للبنك إلغاء اشتراك العميل في البرنامج أو إلغاء النقاط المجمعة في حسابه، وذلك إذا ما نوى إلى علم البنك الاتي:
  - إيقاف، فصل أو إلغاء حسابك وبطاعتك
  - وقوعك تحت طائلة القانون أو المسائلة القانونية
  - تأخر سداد أي مستحقات للبنك على أي من حساباتك أو بطاقتك لدينا لأي من الأسباب
  - استخدام بطاقتك في المعاملات التجارية
  - إخلالك لأي من شروط تعاقدنا البنكي
  - معاملات أي نشاط يشبهه فيه أو يخل بالأداب العامة أو محظور وفقاً لتعليمات البنك المركزي
4. علي العميل التأكد من تحديث بياناته الشخصية ورقم الهاتف المحمول المسجل لدى البنك في جميع الأوقات حتى يتمكن من التسجيل في تطبيق نقاطي وليتمكن من استقبال الرقم السري المتغير (OTP) عند التسجيل على تطبيق نقاطي وعند استبدال النقاط. ولن يتحمل البنك المسؤولية تجاه العميل حال عدم استفادته من البرنامج وذلك في حالة عدم تحديث العميل لبياناته الشخصية او عند تقديم العميل لبيانات خاطئة.
5. يحتفظ بنك قناة السويس، في أي وقت ودون أدني مسؤولية قانونية او مالية تجاه العميل بحق إلغاء برنامج نقاطي و-أو إلغاء و-أو تعديل مميزاته أو خصائصه، وأو تغيير، إضافة أو حذف مشترك برنامج نقاطي ، و- أو تعديل أو خفض قيمة نقاط المكافآت وأو طريقة استبدال النقاط وأو خفض أو إلغاء معدل تجميع النقاط على أي من المنتجات أو الخدمات حتى وإن كانت هذه الإجراءات سوف تقلص من قيمة نقاط المكافآت المكتسبة بالفعل، ويتم ذلك بمعرفة البنك وذلك بعد إخطار العميل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة
6. البنك غير مسئول عن أي منتجات أو خدمات، أو عن جودة أو أداء تلك المنتجات والخدمات المقدمة من التاجر المشترك بالخدمة، مقدمي الخدمات أو أي وكالة مشاركة بالبرنامج. يلزم توجيه العميل لأي شكوى أو تعليق عن المنتجات والخدمات إلى التاجر المسئول او مقدم الخدمة.
7. البنك غير مسئول عن التأخر في استلام الرسالة النصية القصيرة sms الخاصة بالقسيمة E-voucher في بعض الحالات لأسباب تقنية خارجة عن إرادة البنك

## شروط وأحكام

1. يتم اعلان طريقة جمع النقاط من خلال الموقع الإلكتروني لبنك قناة السويس و التطبيق الخاص ب **نقاطي**
2. يتم استبعاد العمليات التالية من عملية احتساب النقاط:
  - المدفوعات النقدية أو السحب النقدي من ماكينات الصراف الآلي
  - مصاريف بطاقات الائتمان السنوية
  - الفوائد أو العمولات المفروضة عند التأخر في سداد مستحقات البطاقات الائتمانية
  - مصاريف التأخر في السداد
  - المصاريف والعمولات المستردة من حساب البطاقة الائتمانية
  - معاملات المحفظة الإلكترونية
  - المعاملات التجارية
3. سوف يتم فقدان النقاط المكتسبة إذا تم إلغاء او إيقاف بطاقة الخصم المباشر او بطاقة الائتمان او البطاقة مسبقة الدفع
4. يتم استبدال النقاط بالطريقة التالية:
  - يتم استبدال النقاط المجمعة لدى المتاجر المشاركة في برنامج نقاط **نقاطي** من خلال ذكر رقم الهاتف المسجل لدى البنك.
  - يتم اعلان المتاجر المشاركة في برنامج نقاط **نقاطي** على الموقع الإلكتروني لبنك قناة السويس والتطبيق الخاص ب **نقاطي**
  - لا يمكن استبدال المكافآت بمكافآت أخرى، أو استرداد القيمة، أو التغيير أو التحويل لنقود أو رصيد تحت أي ظرف من الظروف.
  - عند حاجتك لسداد مبلغ إضافي عند استخدام النقاط، يمكنك استخدام بطاقتك الائتمانية او بطاقة الخصم المباشر او البطاقة مسبقة الدفع لسداد الفارق أو الدفع نقداً.
  - لن يقوم حامل البطاقة بتجميع النقاط المتعلقة بأي معاملات تمت وتم إصدار فواتير بها قبل تاريخ إطلاق البرنامج.
  - تنتهي صلاحية جميع النقاط المكتسبة بعد 24 شهر من تاريخ الحصول على النقاط.
5. الحد الأدنى من النقاط اللازم لإصدار قسيمة شراء e-voucher هو 10000 نقطة.
6. لتحصل على النقاط الخاصة ببطاقتك، يجب ان تكون بطاقتك نشطة.
7. تضاف النقاط الخاصة باستخدام البطاقات في يوم العمل التالي من تاريخ تسوية المعاملة.
8. لا يجوز تبديل النقاط في حالة وجود متأخرات علي العميل.
9. يتم تحويل النقاط تلقائياً من البطاقة القديمة الى البطاقة الجديدة
10. لا يمكن تحويل النقاط لعميل آخر.
11. يتم استخدام كامل قيمة القسيمة مره واحده فقط بكامل قيمتها ويسقط حق صاحب القسيمة في أي مبلغ غير مستخدم.
12. لا يجوز إلغاء القسائم بمجرد اصدارها ولا يمكن اعادة اضافة نقاط المكافآت في حساب صاحب البطاقة.
13. لا يتحمل البنك أي مسئولية عن فقدان او سرقة او ضياع او تلف القسائم الالكترونية ولن يتم اصدار بدل فاقد لها.
14. في حالة وفاة العميل – لا قدر الله – لا يسمح باستخدام النقاط.
15. لا يتحمل البنك المسئولية عن جودة السلع او الخدمات التي يقوم صاحب البطاقة بشرائها.
16. يحق لبنك قناة السويس إلغاء كافة النقاط المكتسبة لدي العميل علي أي او كافة البطاقات في حالة مخالفة العميل لأي من الشروط والاحكام الخاصة بالبرنامج او شروط البطاقة.

## الكوبونات الإلكترونية

1. الكوبونات الإلكترونية التي قد يقدمها البنك للعملاء ضمن الحملات الدعائية طبقاً للشروط المؤهلة لكل حملة والتي يتم استبدالها لدى التجار المقررة طبقاً للشروط والأحكام التي يتم اعلام العملاء بها بأي طريقة يراها البنك مناسبة

2. يحتفظ بنك قناة السويس، في أي وقت وذلك بعد إخطار العميل بأي طريقة يراها البنك مناسبة دون ادنى مسئولية تجاه العميل بحق إلغاء الكوبونات الإلكترونية وأو إلغاء أو تعديل مميزاتها أو خصائصها، وأو تغييرها، إضافة أو حذف الشركات المقدمة و/أو للعروض العروض نفسها، وأو تعديل أو خفض قيمة الكوبونات الإلكترونية وطريقة استبدالها حتى وإن كانت هذه الإجراءات سوف تقلص من قيمة الكوبونات الإلكترونية المكتسبة بالفعل.

أنت موافق على الاشتراك بالبرنامج (نقاط نقاطي وخصومات) طبقاً للشروط السابقة، والتي يجب قراءتها بالإضافة إلى قراءة شروط وأحكام فتح الحساب البنكي، إصدار بطاقة الائتمان، إصدار بطاقة الخصم المباشر وإصدار البطاقات مسبقة الدفع والإنترنت البنكي الخاصة بالبنك.

في حالة وجود شكوى من جانب العميل، يتم الاتصال فوراً بمركز الخدمة الهاتفية لبنك قناة السويس على رقم 19093 لجميع العملاء أو عن طريق زيارة أقرب فرع للبنك، على أن يلتزم البنك بالرد على تلك الشكوى خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى بخلاف الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية يتم إخطار العميل بالمدّة اللازمة لدراسة تلك الشكوى، في حالة عدم قبول العميل لرد البنك يتعين عليه إخطار البنك كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامه لرد البنك متضمناً أسباب عدم القبول ليتم إعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخرى من جانب البنك والرد النهائي علي العميل خلال 15 يوم عمل مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة أن لم يتغير الرد. وفي جميع الأحوال لا يحق للعميل اللجوء إلى البنك المركزي المصري قبل تقديم شكواه إلى بنك قناة السويس وعدم الاستجابة خلال المدد سالفه الذكر