

هذه الشروط والأحكام ("الشروط والأحكام") وتعديلاتها خاصة باستخدام خدمات صراف خدمة العملاء التفاعلي من بنك الدوحة ("الخدمات") والوظائف المتعلقة بها.

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

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

يمكننا تغيير أو تعديل أو إيقاف هذه "الخدمة" أو الشروط والأحكام في أي وقت دون إشعار مسبق يُرسل إليكم أو من خلال التواصل المباشر معكم (عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو الخطابات أو الهاتف أو أي قنوات 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.

شروط وأحكام القنوات الرقمية المدعومة (صراف خدمة العملاء التفاعلي)

1. قبول الشروط

بمجرد قيام العميل بالدخول إلى واستخدام صراف خدمة العملاء التفاعلي التابع للبنك، فإنه يُقرّ ويوافق على الالتزام بهذه الشروط والأحكام. ويُعدّ استمرار استخدام الخدمة بمثابة موافقة صريحة على أي تعديلات قد يُجريها البنك على هذه الشروط والأحكام من وقت لآخر.

2. تعريف الخدمات

يُقدّم البنك القنوات الرقمية المدعومة كمنصات مصرفية تعتمد على التفاعل المباشر عبر تقنية الفيديو، تُمكن العملاء من تنفيذ المعاملات المصرفية من خلال التواصل مع ممثل خدمة عملاء عن بُعد، دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية.

- صراف خدمة العملاء التفاعلي: يُقدّم هذا الجهاز الخدمات المصرفية من خلال التفاعل المرئي المباشر أو عند الطلب مع ممثل خدمة العملاء الافتراضي، ويقنصر ذلك على الخدمات غير النقدية وطلبات الخدمات.

3. نطاق الخدمات

1.3 صراف خدمة العملاء التفاعلي (مدعوم بتقنية الفيديو)

تشمل الخدمات المتاحة من خلال صراف خدمة العملاء التفاعلي ما يلي:

- استبدال وتجديد بطاقات الخصم
- استبدال وتجديد بطاقات الائتمان
- الاستعلام عن الحساب
- تقديم طلبات الاعتراض
- طلب إصدار الشهادات، بما في ذلك:
 - ✓ شهادات الرصيد
 - ✓ شهادات رقم الحساب المصرفي الدولي (آيبان)
 - ✓ طلبات تخفيض سقف بطاقات الائتمان

تتم معالجة جميع معاملات صراف خدمة العملاء التفاعلي إما بشكل فوري أو كطلبات خدمة، وذلك بحسب طبيعة المعاملة ومتطلبات الإجراءات والموافقات الداخلية.

4. المصادقة وإمكانية الوصول

يتطلب الوصول إلى القنوات الرقمية المدعومة استكمال إجراءات المصادقة بنجاح باستخدام الوسائل التي يحددها البنك، والتي قد تشمل:

- التحقق من بطاقة الهوية القطرية.

ويُفوض العميل البنك وممثليه (ممثلي خدمة العملاء الافتراضيين) بإجراء التحقق من الهوية قبل تنفيذ أي معاملة أو طلب.

5. دور ممثل خدمة العملاء

يُقرّ العميل بما يلي:

- يتم تقديم بعض خدمات صراف خدمة العملاء التفاعلي من خلال التفاعل مع ممثل خدمة العملاء عن بُعد عبر الفيديو أو من خلال الواجهات الرقمية.
- يقوم ممثل خدمة العملاء بتنفيذ التعليمات الصادرة من العميل أثناء الجلسة.
- تُعدّ جميع التعليمات التي يتم تأكيدها أثناء الجلسة بمثابة تعليمات مُفوضة وملزمة للعميل.

6. سقفوف المعاملات

تخضع جميع المعاملات وطلبات الخدمات للسقفوف التي يحددها البنك و/أو الجهات الرقابية. يجوز للبنك تعديل هذه السقفوف وفقاً لتقديره الخاص ودون إشعار مسبق.

7. توفر الخدمة

تتوفر القنوات الرقمية المدعومة خلال ساعات عمل محددة، وذلك بحسب الموقع. ولا يضمن البنك استمرارية الخدمة دون انقطاع أو خلوها من الأعطال، ويجوز له تعليق الخدمات مؤقتاً لأغراض الصيانة أو تحديث الأنظمة أو لأسباب تشغيلية أخرى.

8. مسؤوليات العميل

يروافق العميل على ما يلي:

- تقديم معلومات دقيقة وكاملة.
- الالتزام بالتعليمات الصادرة من النظام أو ممثل الخدمة الافتراضي.
- الحفاظ على سرية بيانات الهوية وبيانات الدخول.
- ضمان الخصوصية أثناء التفاعل عبر تقنية الفيديو.

ويتحمل العميل كامل المسؤولية عن جميع الإجراءات التي تتم خلال الجلسات المُصدّقة.

9. حقوق البنك

يحتفظ البنك بالحق في:

- رفض أو تأجيل أو إلغاء أي معاملة أو طلب.
- توجيه العميل إلى قناة بديلة عند الحاجة.
- طلب مستندات أو إجراءات تحقق إضافية.
- مراقبة وتسجيل التفاعلات لأغراض الأمن والجودة.

- تعديل أو تعليق أو إيقاف أي خدمة وفقاً لتقديره الخاص.

10. معالجة المعاملات والطلبات

- تُصنّف معاملات صراف خدمة العملاء التفاعلي في الأساس كطلبات خدمات، وقد تتطلب الخضوع لإجراءات داخلية تشمل المعالجة، والتحقق، والموافقات اللازمة. (لا يُعدّ تقديم الطلب بأي حال من الأحوال ضماناً لاعتماده أو تنفيذه).

11. الرسوم والمصاريف

تُطبّق الرسوم والعمولات وفقاً لجدول التعريفات المعتمد لدى البنك.

12. إخلاء المسؤولية والمسؤولية القانونية

لا يتحمل البنك أي مسؤولية عن:

- انقطاع الاتصال المرئي أو عدم توفر ممثل خدمة العملاء.
- أعطال الأنظمة أو الشبكات.
- التأخير في معالجة الطلبات.
- الأخطاء الناتجة عن تعليمات العميل أو إدخال بيانات غير صحيحة.

وتُقدّم جميع الخدمات على أساس أفضل الجهود.

13. الأمن والخصوصية

يُقر العميل ويوافق على ما يلي:

- تسجيل جميع التفاعلات الصوتية والمرئية مع ممثلي الخدمة الافتراضيين.
- جمع ومعالجة البيانات لأغراض تقديم الخدمة والامتثال ومتطلبات الأمن.
- يُطبّق البنك تدابير أمنية معقولة، إلا أنه لا يضمن الأمن المطلق.

14. التعديلات

يجوز للبنك تعديل هذه الشروط والأحكام في أي وقت، ويُعد استمرار استخدام هذه الخدمة بمثابة موافقة صريحة على تلك التعديلات.

15. القانون الحاكم

تخضع هذه الشروط والأحكام للقوانين واللوائح المعمول بها في دولة قطر.