

الشروط والأحكام العامة للخدمات الإلكترونية

توقيع العميل على هذا النموذج يعنى علمه التام الناقى لكل جهالة بالشروط والأحكام العامة الواردة على ظهر هذا النموذج والتي يجوز تعديلها من وقت لآخر وفقا لتقدير البنك المطلق وأن من حق العميل الاطلاع على أي تغيير أو تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وهو <http://www.qnb.com.eg>

بقر العميل بأن:

- كافة البيانات الواردة بهذا النموذج حقيقية وصحيحة. كما تقر بحق البنك في الاحتفاظ بحيازة هذا النموذج والمستندات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة.
- انه المنتفع الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول/ البريد الإلكتروني المرتبط بهذه الخدمة/ الخدمات والوارد بهذا النموذج وأنه في حيازته.
- يقر مستخدم الخدمة أن كافة التحويلات والمعاملات التي تتم من خلال الخدمات الإلكترونية – التي يقوم بها ألي مستفيد كان – تتم لأغراض قانونية ومشروعة وال تتعلق "بطريق مباشر أو غير مباشر" بأية جريمة من الجرائم المؤثرة قانونا وال تنطوي على أية مخالفة أحكام القانون. ويتعهد مستخدم الخدمة أيضا بتحديث المعلومات والمستندات المقدمة بشأن طلب فتح الحساب الخاص به طرف البنك بصفة دورية طبقا لإجراءات تحديث البيانات المطبقة بالبنك أو عند ظهور أسباب أو متغيرات تدعو ووفقا لذلك أو فور تجسس العميل بجنسية دولة أخرى او عند طلب البنك تحديث البيانات لما تستجوبه أحكام القانون رقم 80/2002 وتعديلاته بشأن مكافحة غسل الأموال في مصر والقرارات المنفذة له. ويحق للبنك إيقاف الخدمة إلى حين إتمام التحديث المطلوب.
- بعدم وجود محفظة إلكترونية أخرى مرتبطة برقم المحمول / الجهاز المذكور في هذه الاتفاقية وإذا ثبت خالف ذلك يحتفظ البنك بحقه في عدم المضي قدما في طلب المحفظة الإلكترونية دون أي مسؤولية على البنك.
- انه تسلم نسخة من هذا الطلب/ الإقرار في تاريخ توقيعه عليه وذلك للرجوع إليه والعمل بها عند اللزوم.
- توقيع العميل على هذا النموذج يعتبر طلبا منه للاشتراك في الخدمات الإلكترونية مجمعة، ويلتزم العميل بسداد كافة المصارف والتكاليف التي يقرها البنك بالنسبة لكل خدمة. • استمرار هذه الخدمة / الخدمات معتمد على استمرار الاشتراك في الخدمة
- في حالة فقد الهاتف المحمول المسجل لدى البنك أو فقده لكلمة المرور أو سرقتها، فإن مستخدم الخدمة يلتزم بأن يسارع فوراً بالإبلاغ عن الحالة عن طريق الاتصال بخدمة عملاء البنك على رقم 19700 وتعزيز ذلك بإخطار كتابي للبنك أو عن طريق زيارة أقرب فرع للبنك. ويكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة عن كافة الرسوم والعمليات التي تمت حتى تاريخ ووقت الإخطار، ويفر مستخدم الخدمة بعدم مسؤولية البنك أو تحمله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة انقطاع الخدمة بشبكة الإنترنت / الاتصالات أو من جراء أية مشاكل قد تطرأ على الشبكة أو خط الهاتف المحمول الخاص به أو في حالة فقد الهاتف المحمول.
- يلتزم العميل بعدم الإفصاح عن أي من بياناته السرية كالأرقام التعريفية أو كلمات السر وغيرها وأن مسؤولية المحافظة عليها هي مسؤوليته ولا يجوز له الإفصاح عنها حتى ولو لموظفي البنك، وفي حالة طلب ذلك منه يجب على مستخدم النظام عدم الإفصاح والاتصال بالبنك على "19700" في أسرع وقت ممكن ، كما عليه في حال تمكن أي شخص من معرفة تلك البيانات أو إذا تشكك مستخدم الخدمة في اطلاع أي شخص على تلك البيانات فإنه يجب على مستخدم الخدمة تغيير كلمة المرور وإخطار البنك في أسرع وقت ممكن، ويتحمل العميل وحده كافة النتائج التي قد تترتب على عدم تنفيذ أي من التزاماته الواردة بهذا الطلب.
- يقر العميل بإعفاء البنك من أية مسؤولية ناشئة بمناسبة تنفيذ أو عدم تنفيذ هذا الطلب ويسقط حقه من الآن في الرجوع على البنك بأية تعويضات في هذا الشأن أيا كان مصدرها أو مداها.
- تعتبر المحتويات، التنظيم، والتجميع، والنظام، والتصاميم الخاصة بالخدمات موضوع هذا الطلب، الترجمة الجذابة، التحويل الرقمي، وغير ذلك من الأشياء المرتبطة بموقع البنك الإلكتروني والخاص بالخدمات المذكورة محمية بحقوق التأليف، والنشر، والعلامات التجارية وحقوق الملكية الفكرية والأدبية الأخرى المعمول بها، وبموجب القوانين السارية. ولا يحق لمستخدم الخدمة أن ينسخ أو يوزع أو يستعمل أو ينشر أي مما تقدم - باستثناء ما هو مسموح به في هذا الاتفاق- ومن المفهوم أن إرسال المعلومات أو المواد من موقع البنك الإلكتروني أو عن طريق خدمات البنك موضوع هذا الاتفاق لا يعتبر تنازلاً من البنك عن أية حقوق ملكية أو غيرها من الحقوق المقررة له على تلك المعلومات أو المواد. ويعتبر مستخدم الخدمة مسؤولاً عن أي ضرر قد يلحق البنك جراء الإخلال بتلك الحقوق المذكورة في ذلك البند. كما يلتزم مستخدم الخدمة بتعويض البنك في حالة إقامة أي دعوى ضد البنك من أي طرف ثالث نتيجة ذلك الإخلال.
- يقر العميل بمسؤوليته التامة عن سلامة ومشروعية مصدر أية مبالغ يقوم بإيداعها بالمحفظة الإلكترونية أو يتم تحويلها من وإلى المحفظة أو أي أموال يستخدمها في أي خدمة من خدمات هذا العقد ويلتزم بالتحقق من أن تلك الأموال لا تتعارض مع قانون مكافحة غسل الأموال ومكافحة الإرهاب ولاحتته التنفيذية والقرارات المنفذة له. في حالة اكتشاف البنك لأي تصرف أو أي محاولة قد يقوم بها العميل لانتهاك أو مخالفة قوانين أو لوائح مكافحة غسل الأموال ومكافحة الإرهاب، يحق للبنك أن يوقف التعامل على جميع أرصدة مستخدم الخدمة الإلكترونية حتى يتقدم مستخدم الخدمة بتبرير مناسب ومقبول للبنك في ضوء قواعد ولوائح غسل الأموال ومكافحة الإرهاب، وذلك كله دون الإخلال بحق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات التي تفرضاها القوانين السارية والمطبقة بجمهورية مصر العربية في هذا الخصوص.
- تعتبر جميع الإخطارات التي يلزم إرسالها للعميل نافذة عند إرسالها بالبريد الإلكتروني أو إلى رقم المحمول الحالي له الموجود في سجلات البنك كما أن الإخطارات المرسله من مستخدم الخدمة ستكون نافذة عند استلامها بمقر البنك الرئيسي أو بفرع التعامل.
- يحق للبنك أن يعهد إلى أي طرف ثالث سواء داخل جمهورية مصر العربية أو خارجها بتنفيذ التزاماته للعميل، وفي هذه الحالة فإن البنك سوف يظل مسؤولاً في مواجهة مستخدم الخدمة عن المحافظة على تنفيذ هذه الاتفاقية، وعن المحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات كما أنه سوف يكون مسؤولاً في مواجهة العميل عن أية أخطاء قد يقرها ذلك الطرف الثالث.
- يحق للبنك أن يتنازل عن حقوقه أو يفوض أي من التزاماته بموجب هذه الاتفاقية إلى شركة تابعة للبنك أو إلى أي طرف آخر دون إخطار مستخدم الخدمة بذلك أو دون الحاجة إلى الحصول على موافقة مستخدم الخدمة على هذا التنازل أو التفويض.
- لن يعتبر البنك متخلياً عن أي من حقوقه أو استرداد حقوقه ما لم يكن ذلك التنازل خطياً وموقع من قبل البنك. كما لن يعتبر التأخر أو الإغفال من جانب البنك في استخدام حقوقه أو استرداد حقوقه تنازلاً منه عن تلك الحقوق أو عن استرداد حقوقه أو غيرها من الحقوق. وان التنازل في إحدى الحالات لن يفسر بأي حال من الأحوال كحكم أو تنازل عن أية حقوق أو استرداد الحقوق في الحالات المستقبلية في حالة إلغاء أي خدمة من خدمات هذا الاتفاق أو وقفها لأي سبب من الأسباب وكذلك في حالة الحجز على حسابات مستخدم الخدمة تحت يد البنك أو الحكم بإسقاطها أو إفلاسها أو إعساره، وكذا في جميع الأحوال التي يوجد فيها مانع قانوني يحول دون تصرف العميل/ مستخدم الخدمة في حسابه، يلتزم ويتعهد العميل /مستخدم الخدمة بعدم استخدام الخدمة المبلغاً أو الموقوفة كما يلتزم بعدم استخدام الخدمات – في أي من الحالات الأخرى - مهما كانت الأسباب وإلا كان البنك غير مسئول عن ذلك بأي وجه من الوجوه.
- يتعهد مستخدم الخدمة/ الخدمات بسداد رسوم الخدمة (رسوم فتح حساب المحفظة الإلكترونية وخدماتي التحويل وإصدار البطاقة الافتراضية) والرسوم السنوية، ورسوم السحب والإيداع والتحويل ورسوم أية خدمات أخرى حالية أو إضافية أخرى قد يتبناها البنك ضمن الخدمات محل هذا الطلب والتي سوف يحددها البنك ضمن تعريفه أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن ويفصح عنها البنك من وقت لآخر ضمن تعريفه أسعار الخدمات المصرفية كما يلتزم العميل بأن يدفع طبقاً لشروط الدفع المتفق عليها في هذا الطلب الرسوم المقررة من البنك بالإضافة إلى تكلفة ورسوم وقيمة الاشتراك من قبل مشغلي شبكات التليفون المحمول والإنترنت أو أية مصاريف أخرى واجبة الدفع وتكون مستحقة نتيجة لاستخدام الخدمات، كما يلتزم العميل بدفع كافة أنواع الضرائب التي قد تتعلق بالخدمات المذكورة.
- وتوقيع العميل على هذا النموذج يعنى اطلاعه على تعريفه أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعريفات المتضمنة بالمصاريف والعمولات قابلة للتغير من أن لآخر من قبل البنك وأن من حق العميل الاطلاع على أي تغيير أو تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وهو <http://www.qnb.com.eg> وسوف يتم إظهار هذا الرابط أيضا (الخاص بالمصاريف) في خدمات الإنترنت البنكي مثل صفحة التحويلات وطلب دفتر الشيكات مع كل استخدام.
- يقر مستخدم الخدمة بأنه يحق للبنك وحده تعديل شروط هذا النموذج أو شروط تقديم أي خدمة وذلك من خلال الخدمات والشروط والأحكام التي يتم تعديلها من وقت لآخر دون الحاجة إلى تنبيه أو إنذار أو أي إجراء مسبق. ويقر مستخدم الخدمة بأن قبوله واستخدامه الخدمة بعد إجراء أي تعديلات في شروط وأحكام هذه الخدمة هو بمثابة قبولاً صريحاً منه لهذه التعديلات التزماً قانونياً بهذه الشروط والأحكام المعدلة أو الجديدة. إذ أن قبول العميل للتعامل على حسابه / حساباته عن طريق الخدمات المذكورة يعتبر إقراراً منه بقبول أي تغيير في الشروط والأحكام التي ستظهر من خلال النظام الكترونياً أو تلك المبلغه له بأية وسيلة من الوسائل الإخطار الواردة بهذا النموذج، واعتباراً من تاريخ ظهورها أو الإخطار بها ستمثل التزماً قانونياً نافذاً في حق العميل.
- يحق للبنك إضافة أية خدمات جديدة أو تعديل الخدمات القائمة ويتم إبلاغ العميل بشروط استخدامها في حينه من خلال هذه الخدمة. كما يجوز للبنك إلغاء كل أو بعض الخدمات المتاحة حالياً أو تعديلها لتناسب مع ظروف العمل بهذا النظام وذلك دون حاجة إلى موافقة مسبقة من العميل، ويوافق العميل على أن يقوم البنك باستخدام الوسائل الإلكترونية في إخطاره بأي من التعديلات السابقة وإبلاغه بشروط استخدامها وذلك على سبيل الحصر من خلال التطبيق أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية SMS أو على موقع البنك الرسمي على شبكة الإنترنت.
- الخدمات والاشتراك المرخص به وفقاً لنظم الخدمة شخصية لطالب الانتفاع والمصرح له به وغير قابله للتحويل بأي حال من الأحوال. ويعتبر ممنوعاً كلياً نسخ أو تصوير الوثائق المكتوبة والملحقة بالاشتراك. يتعهد العميل ببذل الجهد والحرص التام في استخدام الخدمات لحمايتها من الاستخدام غير المصرح به وإلا تحمل المسؤولية بأنواعها قبل البنك مانح الخدمة ومالكها.
- يقر العميل من الآن بان استخدامه اليومي للخدمات يعنى إقراراً منه بصحة حساباته ومعاملاته لدى البنك أولاً بأول ويعتبر هذا الإقرار الدافع الرئيسي للبنك في إتاحة الاستخدام المتتالي للخدمات.
- يقدم البنك الخدمات الإلكترونية والخدمات موضوع هذا العقد دون أي ضمان من أي نوع سواء كان بشكل صريح أو ضمني.
- يقر العميل مستخدم الخدمة بأن البنك قد أحاطه علماً بكافة مخاطر التشغيل والمخاطر الأخرى المرتبطة باستخدام الخدمات موضوع هذا الطلب وأن العميل مسؤول عن التأكد من أن أجهزة الهاتف المحمول الخاصة بالعميل والمستخدمه في الحصول على الخدمات موضوع هذا الاتفاق غير مختزقة (على سبيل المثال لا الحصر Rooted/Jailbroken) والتي قد تجعل بياناته عرضة للمخاطر ويؤثر على فاعلية تشغيل الخدمة قد قبل الاشتراك بها في ضوء علمه بجميع هذه المخاطر ويقر العميل بأنه قد اتخذ من الوسائل الفنية والتقنية التي تؤمن له استخدامه الشخصي

- المنفرد لهذه الخدمات وكذا التي تضمن عدم الاقتحام وعدم إجراء أية تعديلات على تعليماته الإلكترونية ورقم الهاتف المحمول المرتبط بأي خدمات وفي هذا الشأن يقبل العميل تحمل كامل المسؤولية عن عدم تأمين جميع مخاطر هذه الخدمات ويقر العميل بإعفاء البنك من أية مسؤولية عقدية أو تقصيرية في شأن استخدام هذه الخدمات.
- من المتفق عليه أنه إلى الحد الضروري لتنفيذ خدمات البنك المصرفية موضوع هذا الاتفاق، قد يقوم البنك بالإفصاح عن معلومات تتعلق بحسابات العميل إلى أطراف آخرين وفقاً لتقدير البنك ومتطلبات أوامر أو قواعد العمل الداخلي بالبنك أو وفقاً لما يقرره القانون أو الجهات الرقابية.
- يحق للبنك أو أي طرف آخر قد يعهد إليه أن يقوم بتسجيل وحفظ المكالمات التليفونية التي تم استقبالها من العميل على رقم خدمة العملاء.
- في حالة تغيير أية معلومات أو بيانات خاصة بالعميل المتعلقة بهذه الخدمات يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بذلك التغيير.
- يجوز للبنك - في أي وقت - إنهاء تقديم الخدمة و/ أو وقف العمل بأي منها /أو كل الخدمات المذكورة في هذا الاتفاق شريطة إخطار العميل قبل التاريخ المحدد لإنهاء بثلاثين يوماً على الأقل. يحتفظ البنك بالحق في تعديل أي شرط من شروط و/أو أحكام استخدام الخدمة وسوف يصبح أي تعديل أو تغيير نافذاً في حق العميل وملزماً له بعد إخطاره به بأية وسيلة من الوسائل التي يراها البنك شريطة أن يصل علمه بذلك التغيير، وفي حالة عدم قبول العميل أي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد غايته ثلاثين يوماً من تاريخ علمه بهذا التعديل أو التغيير أن يخطر البنك برغبته في إنهاء التعاقد وأن يتوقف فوراً عن إجراء أية عمليات وأن يتقدم للبنك بطلب إقفال حساب/ حسابات الهاتف المحمول وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقاً عليه واسترداد أية مبالغ متبقية له في رصيده ثم يتبع نفس إجراءات الإلغاء وذلك كله دون إخلال بحقوق البنك الأخرى بسائر أنواعها والتي تترتب قبل العميل نتيجة لأي إخلال بشروط الخدمات
- في حالة إلغاء الخدمة أو وقفها لأي سبب من الأسباب وكذلك في حالة الحجز على حسابات مستخدم الخدمة تحت يد البنك أو الحكم بإشهار إفلاسه أو إسعاره، وفي جميع الأحوال التي يوجد فيها مانع قانوني يحول دون تصرف مستخدم الخدمة في حسابه، يلتزم ويتعهد مستخدم الخدمة بعدم استخدام الخدمة مهما كانت الأسباب وإلا كان البنك غير مسئول عن ذلك بأي وجه من الوجوه.
- تبقى هذه الاتفاقية سارية المفعول حتى يتم إنهاؤها من قبل العميل أو من قبل البنك. ويمكن للعميل إلغاء الخدمة وإنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت بتقديم إخطار كتابي مدته (10) أيام أو بالاتصال بخدمة عملاء البنك على "19700" وسيصبح هذا الإلغاء نافذاً في هذه الحالة عند تعزيره من العميل بتسليم البنك إخطاراً كتابياً من العميل مستخدم الخدمة وسيقتصر هذا الإخطار على النحو سالف الذكر فقط على الخدمة ولا ينهي أية اتفاقيات أخرى قد تكون موقعة من قبل مستخدم الخدمة مع البنك كما لن يؤثر هذا الإنهاء على أي آثار أو تبعات لأي من استخدامات مستخدم الخدمة التي قام بها حتى تاريخ نفاذ هذا الإنهاء.
- عادة الخدمات موضوع هذا الاتفاق متوفرة أربعة وعشرين ساعة باليوم، سبعة أيام بالأسبوع. ومع ذلك في بعض الأوقات ولمدة محددة، بعض أو كل الخدمات لن تكون متوفرة بسبب صيانة النظام. وفي حالة انقطاع الخدمة بسبب الصيانة سيحرص البنك على استعادة الخدمة في أقرب وقت وفقاً لزوال أسباب وظروف انقطاع الخدمة وذلك كله بدون أي فقد للبيانات وقد يطول الوقت في حالات القوة القاهرة.
- وقت استرجاع الخدمة في حالة الانقطاع ساعتان.

شروط وأحكام خدمة المحفظة الإلكترونية

تعريفات:

- الخدمة: هي خدمة المحفظة الإلكترونية موضوع هذا التعاقد المقدمة من البنك، وبموجبها يتم فتح حساب المحفظة الإلكترونية لأي شخص طبيعي لدي البنك للقيام بالعمليات الإلكترونية عن طريق تطبيق الهاتف المحمول، ويودع بالحساب رصيد إلكتروني (وحدات النقود الإلكترونية) بمقدار ما أودعه مستخدم الخدمة من مبالغ في حساب المحفظة الإلكترونية.
- البنك: يقصد به بنك QNB وجميع فروع جمهورية مصر العربية.
- مقدم الخدمة: هو أي من منافذ البيع المعتمدة لدى البنك والمؤسسات أو الشركات المتعاقدة مع البنك أو فرق المبيعات المصرح لها من البنك لاستيفاء طلبات الاشتراك في الخدمة أو إتاحة خدمة سحب و/أو إيداع الأموال بحساب المحفظة الإلكترونية للعميل بالبنك المصري. ويجب أن يعلن مقدم الخدمة عن رقم الترخيص الصادر له من البنك بمكان واضح بالمحل التابع له حتى يتم التأكد من قانونية عمل مقدم الخدمة.
- مستخدم الخدمة / العميل: يقصد به الشخص الطبيعي المشترك في خدمة المحفظة الإلكترونية شريطة حيازته جهاز / خط هاتف محمول تم شراؤه بتعاقد رسمي مع أحد شركات المحمول والذي قام بالموافقة والتوقيع على شروط وأحكام هذا العقد.
- الرصيد الإلكتروني: يقصد به الرصيد الدائن من وحدات النقود الإلكترونية لحساب المحفظة الإلكترونية، والناتج عن عمليات الإيداع والسحب وعمليات فوري التي تمت بمعرفة مستخدم الخدمة. وهذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل إلى أي من العملاء الآخرين أو مقدمي الخدمة كما يمكن استخدامها كوسيلة سداد.
- الهاتف المحمول: يعني أي هاتف محمول أو أي جهاز آخر يمكن إيصاله بشبكات الهاتف المحمول العاملة بجمهورية مصر العربية.

آلية تقديم الخدمة:

- التسجيل للحصول على الخدمة عن طريق التوقيع على طلب الاشتراك في الخدمة لدى أي من فروع بنك QNB أو لدى المؤسسات المتعاقدة مع البنك أو فرق المبيعات المصرح لها من البنك بذلك.
- تحميل التطبيق من متجر تطبيقات الهاتف المحمول.
- فتح تطبيق المحفظة الإلكترونية من الهاتف المحمول والاشتراك في الخدمة عن طريق إدخال رقم الهاتف المحمول والرقم القومي.
- إدخال رمز التفعيل في المكان المخصص لذلك في التطبيق (يتم إرسال رمز التفعيل في رسالة قصيرة من البنك في غضون يومي عمل من التسجيل).
- إنشاء 6 أرقام M-PIN لتأمين التطبيق.
- يجب على العميل تغذية رصيد المحفظة الإلكتروني عن طرق ماكينات فوري أو بالإيداع النقدي لدى أي من مقدمي الخدمة أو من خلال ماكينات الصراف الآلي ATM.
- وبإئساب للعملاء الذين يحتفظون بحساب لدي البنك فإنه يمكن لهم - علاوة على طرق تغذية الرصيد المتقدم بيانها أن يقوموا بتغذية رصيد المحفظة عن طريق التحويل من حسابهم طرف البنك.

استخدام الخدمة:

- في حالة تقديم طلب الاشتراك إلى أي من المؤسسات أو الشركات المتعاقدة مع البنك أو فرق المبيعات المصرح لها بذلك، سوف يتم تشغيل الخدمة بشكل مبدئي، وبالرغم من ذلك فإن البنك يحتفظ بحقه في رفض أو قبول اشتراك العميل في الخدمة، وكذا في مراجعة المستندات المقدمة من العميل وأيضاً في التحقق من عدم وجود اشتباه بشأنه وذلك خلال مدة 30 يوم من بدء تشغيل الخدمة، وعليه فإنه يحق للبنك خلال هذه المدة رفض طلب الاشتراك وإلغاء الخدمة دون أي حاجة لأي إعدار أو إخطار أو لأي إجراء آخر.
- كما أنه يحق للبنك مطالبة العميل بتقديم أية مستندات لازمة لإتاحة الخدمة - ويرى البنك ضرورة تقديمها وفق تقديره - ومن المتفق عليه أنه حال عدم موافقة البنك بالمستند المطلوب خلال المهلة التي يحددها البنك فإنه يحق للبنك إلغاء الخدمة دون أي حاجة لأي إعدار أو إخطار أو لأي إجراء آخر، ومن المفهوم أنه يحق للبنك إيقاف الخدمة مؤقتاً خلال تلك المهلة ولحين تقديم المستندات التي يطلبها البنك.
- يتعين على مستخدم الخدمة أن يظهر وأن يقدم لمقدم الخدمة إثباتاً مقبولاً وسارياً لشخصيته عند إجرائه عمليات السحب أو الإيداع، ومن المعلوم أنه يحق للعميل إجراء عمليات السحب من خلال ماكينات الصراف الآلي ATM.
- لا يحق للعميل القيام بعمليات الإيداع في حساب المحفظة الإلكترونية بأسماء عملاء آخرين.
- إذا رأى البنك تعديل أو تحديث أي تطبيق من تطبيقات الهاتف المحمول التي تم تحميلها على هاتف / جهاز العميل - سواء كان هذا التحديث متعلقاً بإجراءات الخدمة أو بأمن وسلامة المعلومات - فإن البنك سوف يرسل تنبيهاً بذلك إلى العميل على هاتفه المحمول، وفي هذه الحالة يلتزم العميل بتحميل التطبيق الجديد وذلك من خلال موقع البنك الإلكتروني والذي سوف يتضمن التطبيق الجديد أو الرابط الذي سيتم التحميل من خلاله.
- مستخدم الخدمة الذي يقرر إيقاف خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب المحفظة الإلكترونية الخاص به سوف يفقد شرطاً أساسياً باعتباره مستخدم الخدمة، وبالتالي فإنه سوف يفقد تلقائياً حقه في الانتفاع بالخدمة من خلال الهاتف المحمول الذي تم إيقافه.
- هذه الخدمة متاحة فقط على أجهزة الهاتف المحمول الخاصة بمستخدم النظام الغير مختزقة Rooted/Jailbroken (والمستخدمة في عمليات الدفع عن طريق الهاتف المحمول).
- لن يكون البنك مسؤولاً عن رفض أي أطراف أخرى قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد، كما أنه لن يكون مسؤولاً عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها مستخدم الخدمة في مقابل ذلك الرصيد، وأي شكوى من مستخدم الخدمة في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك الأطراف مباشرة. وسوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترده مستخدم الخدمة إلى حساب المحفظة الإلكترونية وذلك بعد حصول البنك على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك الأطراف.
- تكون كافة التعليمات التي يقوم مستخدم الخدمة بإصدارها وكافة العمليات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملزمة له، ويتعهد البنك بتفعيل كافة العمليات وتنفيذ كافة التعليمات التي يصدرها مستخدم الخدمة من خلال أي من الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات.
- يلتزم البنك بتنفيذ كافة العمليات والتعليمات فور استلامها، وفي المقابل يكون مستخدم الخدمة مسؤولاً عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات.
- لا يكون البنك ملزماً بقبول التعليمات الكتابية أو التفويضات الصادرة من مستخدم الخدمة في حال قيامه بإصدارها مسبقاً من خلال الخدمة.
- لن يكون بنك QNB مسؤولاً عن أي خسارة قد يتعرض لها المستخدم إلا بعد تاريخ ووقت إخطار البنك وتعزيز ذلك بإخطار كتابي للبنك في حينه عن فقدان أو سرقة كلمة المرور. كما لن يكون البنك مسؤولاً إذا تعرض المستخدم لأي خسارة قبل تاريخ ووقت علمه عن فقدان أو سرقة كلمة المرور على النحو سالف الذكر.
- يوافق مستخدم الخدمة على أن كافة العمليات والتعليمات التي ينفذها البنك سيتم إثباتها وسريتها في حقه بموجب المستخرجات الإلكترونية الصادرة من البنك وفقاً لشروط هذه الخدمة والتي ستعتبر حجة قاطعة للدلالة عليه.

- حق للمستخدم استبدال النقود الإلكترونية بالنقد (جنية مصري) وذلك فقط في حالة إنهاء التعاقد وإلغاء المحفظة الإلكترونية.
- يحق للعميل - في أي وقت - إغلاق حساب الهاتف المحمول واسترداد النقديّة التي تقابل رصيده الإلكتروني وذلك عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء الموجود بالتطبيق وطلب إلغاء الحساب، ويلتزم البنك بإغلاق حساب الهاتف المحمول (بعد استلام العميل النقديّة) وذلك خلال 72 ساعة من طلب إلغاء الخدمة.

الرسوم

- سوف يتم إظهار قيمة الرسوم من خلال النظام عند كل استخدام.
- **تغيير الشروط وتعديلها**
- إن قبول مستخدم الخدمة للتعامل على حسابه / حسابات من خلال المحفظة الإلكترونية يمثل إقراراً مسبقاً منه بقبول أي تغيير في الشروط والأحكام التي ستظهر من خلال النظام الكترونياً، واعتباراً من تاريخ ظهورها ستمثل التزاماً قانونياً نافذاً في حق مستخدم الخدمة.

شروط وأحكام عامة:

- العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم الخدمة هي عملة الجنيه المصري.
- من المتفق عليه أنه في حالة تحويل أي مبلغ من دولة أجنبية فإنه سوف يتم قيد هذا المبلغ بالجنيه المصري في حساب الهاتف وذلك عقب قيام البنك باستيفاء الإجراءات اللازمة وتقديم المستندات التي يراها للتحقق من صحة العملية وسببها وعدم وجود أي شبهة فيها، ومن المعلوم أنه سيتم احتساب سعر صرف العملة الأجنبية وفقاً للسعر المعنن لدي البنك دون غيره من العملات.
- من المتفق عليه أن رصيد حساب المحفظة الإلكترونية يخضع لحد أقصى يلتزم العميل بعدم تجاوزه كما أن العمليات التي يتم إجراؤها على هذا الحساب خاضعة لحدود قصوى لا يجوز الإخلال بها لأي سبب من الأسباب منها حد يومي وآخر شهري وذلك وفقاً للتفاصيل الموضحة ببيانات هذا العقد، ومن المعلوم أن تلك الحدود القصوى قابلة للتعديل من أن لآخر وفق ما يقرره البنك في هذا الشأن حسب تقديره المنفرد.
- في حالة تغيير أية معلومات أو بيانات خاصة بمستخدم الخدمة تتعلق بهذه الخدمة يلتزم مستخدم الخدمة بإخطار البنك فوراً بذلك التغيير.
- في حالة تغيير رقم خط الهاتف المحمول المرتبط بالحساب، يلتزم مستخدم الخدمة بإخطار البنك حتى يتسنى له ربط الحساب برقم الهاتف المحمول الجديد.
- يتعهد مستخدم الخدمة ببذل الجهد والحرص التام في استخدام الخدمات لحمايتها من الاستخدام غير المصرح به وإلا تحمل المسؤولية بأنواعها قبل البنك مانح الترخيص ومالكه (البنك).
- وقت استرجاع الخدمة في حالة الانقطاع ساعتان بالنسبة لخدمة المحفظة الإلكترونية.

شروط وأحكام خدمة إخطار البريد الإلكتروني

- بموجب هذا العقد سوف يتيح البنك لعملائه المشتركين في خدمة إخطار البريد الإلكتروني إمكانية إخطارهم بإشعارات المدفوعات وخدمات تمويل التجارة التي سوف يجريها البنك بناء على طلبهم وكذا تلك التي سوف يتلقاها البنك بشأن حساباتهم لدى البنك.
- ومن خلال هذه الخدمة سوف يقوم البنك بإخطار "العملاء" بصورة من إشعارات المدفوعات وخدمات تمويل التجارة - المستخرجة من الحاسب الآلي- والتي تتعلق بالعمليات التالي بيانها:-
- الإشعارات المتعلقة بالتحويلات التي يجريها البنك بناء على طلب عميله إلى حسابات عملاء البنوك الأخرى وكذا التحويلات التي قد ترد إلى حساب "العميل" لدى البنك من عملاء تلك البنوك، وذلك كله سواء كانت البنوك الأخرى داخلية أو بنوك خارجية.
- الإشعارات التي تصدر من البنك بمناسبة تنفيذ تعليمات "العميل" بإصدار أو تعديل خطابات ضمان مقابلة لصالح بنوك أجنبية
- الإشعارات التي تصدر من البنك بمناسبة فتح الاعتمادات المستندية أو تعليمات مستندات التحصيل وكذا العمليات المتعلقة بها والتي يجريها البنك أو يستقبلها تنفيذاً لتعليمات العميل.
- من المتفق عليه أن مسؤولية البنك في شأن هذه الخدمة سوف تقتصر على التزامه بأن يرسل إلى بريد العميل الإلكتروني صورة من إشعارات المدفوعات وخدمات تمويل التجارة الصادرة أو الواردة إلى البنك والمتعلقة بالعمليات التي يحددها العميل بصدور هذا العقد، ومن هنا تنتهي مسؤولية البنك عند إرسال الإشعارات المذكورة إلى البريد الإلكتروني المحدد من العميل ولا يتحمل البنك أي مسؤولية في حالة عدم وصول الإشعارات إلى بريد العميل لعل ما في الشبكة أو لتغييره دون إخطار البنك أو لأي سبب لا دخل للبنك فيه.
- ويتعهد البنك بأن تكون صور الإشعارات المرسله عبر البريد الإلكتروني مطابقة لمستخرجات المدفوعات وخدمات تمويل التجارة المحفوظة لدي البنك، وذلك دون الإخلال بحق البنك في تصحيح ما قد تتضمنه تلك الإشعارات من أخطاء مادية نتيجة للسهو أو الخطأ.

شروط وأحكام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

- بموجب هذا يكون العميل الموقع على هذا الطلب قد اشترك في اتفاقية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ("الاتفاقية") المقدمة من بنك QNB ("البنك") وبناء عليه يحق للعميل استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ("الخدمات") الموضحة بهذا العقد من خلال الأجهزة التي تستخدم شبكة الإنترنت الدولية سواء عن طريق الموقع أو التطبيق المقدم من البنك من خلال (الهواتف المحمولة / الهواتف الذكية / أي جهاز مائل). ويتم استخدام نفس اسم المستخدم وكلمة المرور.
- تنطبق هذه الاتفاقية على جميع من يستخدم حساب العميل سواء تم من قبل العميل نفسه أو أي شخص آخر مخول من قبل العميل، ويعتبر العميل مسؤولاً عن ذلك الاستخدام.
- من المتفق عليه أنه إذا كنت تستخدم خدمات بنك QNB المصرفية عبر الإنترنت أو تسمح لشخص آخر باستخدام تلك الخدمات نيابة عنك، فإنك ستعتبر قد فوضته تحت كامل مسؤوليتك في هذا الاستخدام وتوافق على الشروط والأحكام المذكورة في هذه الاتفاقية.

مجالات الاتفاقية

الخدمات

- تحكم هذه الاتفاقية دخول العميل إلى حساباته في البنك عبر الإنترنت. كما أن الشروط والأحكام المذكورة هنا بالإضافة إلى الشروط والأحكام الواردة في أي علاقة تعاقدية أو معنن عنها بالبنك، لن تُلغى أو تُبطل، أي اتفاقيات أخرى أو بطاقات التوقيع لحسابات العميل، وودائعه، والقروض وغيرها من العلاقات التجارية للعميل مع البنك. وأن جميع الشروط والأحكام، والاتفاقيات، والإقرارات، والملاحق المنصوص عليها والمرتبطة بتلك الاتفاقيات الأخرى وبطاقات التوقيع تبقى بكامل قوتها وتأثيرها باستثناء ما يسري على الخدمات موضوع هذه الاتفاقية من شروط وأحكام. وعليه فإن الشخص الذي يخله العميل حق الدخول وعمل التحويلات من حسابه / حساباته من خلال خدمات بنك QNB المصرفية عبر الإنترنت قد لا يكون نفس الأشخاص المخولين بالتوقيع على حساب العميل / حساباته بموجب اتفاقيات أخرى أو بطاقات توقيع مع البنك، ويمكن للعميل في هذه الخدمة منحهم صلاحيات أكبر للقيام بنشاطات من خلال خدمات بنك QNB المصرفية عبر الإنترنت أكثر من تلك الممنوحة له بموجب اتفاقيات أخرى وبطاقات توقيع مع البنك وذلك كله تحت كامل مسؤولية العميل ودون أدنى مسؤولية على البنك.
- هذا وفي حالة الحساب المشترك سيعتبر قيام أحد أطراف الحساب بإنشاء اسم المستخدم وكلمة المرور هو الطرف المخول بالتعامل على هذه الخدمات وذلك وفقاً لأحكامها وشروطها كما سيعتبر ذلك تفويضاً من كافة أطراف الحساب المشترك للشخص المذكور بالتعامل على هذا الحساب.
- ومن المتفق عليه أن أي شخص سيقوم باستخدام هذه الخدمات من خلال حسابات التسجيل ورموز الدخول والأمان سيعتبر مفوضاً منك في هذا الأمر دون أي مسؤولية على البنك في التحقق من هذا الأمر.
- يحق للبنك عند استخدام العميل لهذا النظام خصم مقابل الخدمة من حسابه مباشرة شاملاً كافة المصاريف والعمولات. وذلك دون إخطار أو إنذار أو تنبيه سابق للعميل ودون أي إجراء آخر. وتخصم الرسوم ألياً، وفي حالة عدم كفاية الرصيد في تاريخ الخصم، تتوقف الخدمة ألياً. وعند إلغاء الاشتراك بالخدمة من قبل العميل، لا يمكن للبنك إعادة الرسوم الشهرية المحسوبة حتى تاريخ الإلغاء.

وصف عام لخدمات بنك QNB المصرفية عبر الإنترنت

- يستطيع العميل من خلال حزمة خدمات بنك QNB المصرفية عبر الإنترنت الاستفادة من الخدمات التالية:
- الاستعلام عن أرصدة وحركات وكشوف حساباتك وبطاقتك الائتمانية
- الاستعلام عن أرصده وبيانات الودائع والقروض.
- إرسال طلبات إصدار دفاتر شيكات وإنشاء ودائع وشهادات
- تنفيذ وطلب تحويلات بين حساباتك
- تنفيذ تحويلات لمستفيدين آخرين
- وهذه القائمة ليست حصرية وإنما على سبيل المثال في ضوء الشروط المطبقة حالياً والتي يجوز للبنك أن يغيرها من أن إلى آخر وتسري على أية تعاملات لاحقة أو مستقبلية الشروط والأحكام السارية في حينه لدى البنك.
- وقت استرجاع الخدمة في حالة الانقطاع ساعتين بالنسبة لخدمات الإنترنت البنكي.

أنواع التحويلات وحدودها

- يمكن للعميل القيام بتحويل داخلي للأموال من أحد الحسابات في البنك إلى آخر، مثل التحويل من حساب التوفير إلى الحساب الجاري. كما يمكن للعميل تسجيل مستفيدين والقيام بتحويل الأموال لهم من أحد حساباته في البنك تحت كامل مسؤولية العميل، ويلزم لتنفيذ أي تحويل لمستفيدين إعادة التصديق على العملية بإدخال كود سري. قد يتم تقييد بعض التحويلات وفقاً لسياسات البنك. ويحتفظ البنك بحق زيادة القيود على المبلغ المحول أو تكرار العمليات من حساباتك لأسباب أمنية أو ائتمانية أو تعليمات رقابية كلما يقرر ذلك البنك في أي وقت وفقاً لرغبته المحضة.

أوامر الدفع

- يقع على العميل مسؤولية التحقق من أنه لديه المال أو الرصيد الكافي في حسابه والذي يطلب من البنك القيام بالدفع أو التحويل منه. كما أن العميل ملتزم بالكامل نحو البنك بتوفير رصيد كافي لأية دفعات أو تحويلات يقوم بها أو يخلو آخرين للقيام بها. ومع ذلك إذا قام البنك بإجاز الدفع أو التحويل الذي قام به العميل أو خول به واكتشف البنك بعد ذلك أنه ليس لدي العميل رصيد كافي لتلك العملية، فإن العميل يوافق على تعويض البنك عند الطلب ويوافق كذلك بأنه يمكن للبنك عكس المعاملة أو تعويض نقص الرصيد من أي حساب (حسابات) إيداع تكون للعميل عند البنك دون التقييد بشروط أية اتفاقيات حساب ذات علاقة.

شروط وأحكام التحويلات

- يجب على العميل مقدم الطلب إعطاء معلومات كافية عن بنك وبيانات المستفيد في حالة التحويلات المحلية والدولية وفي جميع الأحوال يتحمل "طالب التحويل" كافة أنواع المسؤولية الناتجة عن الخطأ في البيانات الواردة بهذا الطلب.
- يعتبر هذا الطلب صالحاً للتنفيذ فقط في حالة:
 - أ. كفاية رصيد حساب العميل لتنفيذ التحويل بالإضافة إلى كامل قيمة الرسوم والمصروفات المقررة للتحويل.
 - ب. في حالة خصم القيمة من العميل يجب أن تكون شاملة لكامل قيمة الرسوم والمصروفات المقررة للتحويل.
 - ت. وذلك جميعاً بعد خصم أية مستحقات قد تكون مقررة للبنك سواء كانت سابقة أو معاصرة لتاريخ التحويل.
- للبنك الحق في وقف التحويل في أي من الحالات الآتية:
 - أ. عدم وضوح أية معلومات في الطلب المقدم أو عدم استيفاء البيانات المطلوبة أو وجود خطأ في أي منها.
 - ب. صدور تعليمات من أي من الجهات الرقابية أو الإشرافية تحول دون أو تمنع تنفيذها.
 - ت. رفض البنك المراسل أو بنك المستفيد تنفيذ التحويل لأي سبب من الأسباب.
- في حالة اختلاف أو تعارض المبلغ بالحروف مع المبلغ بالأرقام يتم الأخذ بالمبلغ بالحروف دون الرجوع للعميل مرة أخرى.
- في حالة تزامن التاريخ الواجب للتحويل مع يوم عطلة فإن العميل يقبل أن يتم تنفيذ التحويل في أول يوم عمل تالي ليوم العطلة.
- لا يمكن تعديل أو إلغاء طلب التحويل من قبل العميل إلا إذا كان البنك لم يبدأ في إجراءات تنفيذ التحويل.
- لا يمكن استعادة المبلغ المحول في حالة قيده بحساب المستفيد أو في حالة تجميده أو التحفظ عليه وفقاً لأحكام القوانين أو تعليمات الجهات الرقابية السارية أو الواجبة التطبيق أو المنفذة في بلد المستفيد أو البنك المراسل وفي جميع الأحوال يشترط لاستعادة المبلغ أن يكون مبلغ التحويل قد أعيد بالفعل إلى البنك بواسطة المراسل أو الوكيل - مع ملاحظة أنه سيتم تحصيل أية مصاريف (بقررها البنك و/أو المراسل و/أو الوكيل) من العميل في حالة إعادة مبلغ التحويل من البنك القائم بالدفع بسبب معلومات خاطئة وردت بطلب التحويل. وسيكون الإلغاء ممكناً فقط بعد أن يكون البنك قد تأكد من قيد القيمة في حسابه من المراسل والوكيل، وفي حالة تدبير البنك للعملة الأجنبية لقيمة التحويل سيتم إعادة المبلغ إلى العميل على أساس سعر البنك المطبق في يوم إعادة مبلغ التحويل بعد استبعاد قيمة الرسوم المستحقة للبنك والمراسل / الوكيل.
- لا يتحمل البنك أية مسؤولية عن التأخير في إرسال الحوالة أو عدم تنفيذها لأسباب خارجة عن إرادته أو ترجع لأعطال في الشبكات الآلية، كما لا يتحمل البنك أي مسؤولية في حالة تجميد والتحفظ عليها وفقاً لأحكام القوانين أو تعليمات الجهات الرقابية السارية أو الواجبة التطبيق أو المنفذة بمناسبة إجراءات تنفيذ هذا التحويل سواء في بلد المستفيد أو البنك المراسل أو غيرها.
- بموجب هذا يقر العميل بقبوله أن يتضمن أخطار التحويل الصادر من البنك بيان يوضح استنفاد العميل كلياً / جزئياً / عدم استنفاده (على حسب الأحوال) للقدر الجائز تحويله بالعملة الأجنبية للخارج من حساباتنا طرفكم وذلك وفقاً للقواعد الصادرة من البنك المركزي المصري في هذا الشأن.
- بموجب هذا نفوض البنك في تحديد أي بيان قد يقتضيه تنفيذ الخدمة أو تنفيذ تعليمات أي من الجهات الرقابية الخاضع لها البنك.

شروط وأحكام التحويلات عن طريق السويفت

- يتم تنفيذ التحويلات بالعملة الأجنبية عن طريق نظام السويفت في الحدود المصرح بها طبقاً لتعليمات البنك المركزي وإجراءات البنك الداخلية سواء من حيث القيمة أو المستندات أو توقيتات التنفيذ وما إلى ذلك (ويجوز للبنك تنفيذ التحويلات حق نفس اليوم أو الدفع المبكر لدول شرق آسيا مع تطبيق عمولات إضافية).
- يقوم البنك بالإجراءات العادية المتبعة في تحويل الأموال. وفي قيامه بذلك، فإن له الحرية نيابة عن المحول أن يقوم بالاستعانة ببنك مراسل لتنفيذ الحوالة. ولن يتحمل البنك أو مراسله أي مسؤولية فيما إذا حدث تشويه، أو حذف، أو خطأ، أو تأخير في إرسال الرسالة بنظام السويفت.

شروط وأحكام التحويلات عن طريق المقاصة الآلية ACH

- في حالة عدم تحديد موعد التسوية فسيتم إجراؤها في يوم العمل التالي.
- من المفهوم أنه يجوز لنا إلغاء المعاملات حق تسوية اليوم التالي خلال جلسة التسوية المحددة لها وبالتالي فإنها في حالة طلبنا إلغاء المعاملة عقب انقضاء تلك المدة فإن الأمر متروك للمستفيد لإجراء عملية رد المبلغ وذلك دون ادني مسؤولية على البنك في هذا الشأن.
- من المتفق عليه أن البنك لن يتحمل أية مسؤولية في حالة عدم تمكنه من إتمام العملية المطلوبة أو تسويتها إذا كان ذلك راجعاً إلى وجود خطأ في البيانات، أو المعلومات المقدمة، أو لرفض بنك المستفيد، أو البنك الوسيط، أو مراسلنا لأي سبب من الأسباب، كما أنه من المفهوم أن في هذه الحالة، العمولات ورسوم التحويل المخصصة لن ترد إلى حساباتنا.
- نقر بأنه عند الحاجة إلى تعديل أية معلومات مقدمة منا فإننا نلتزم بأن نقوم بتعديلها خلال مدة التسوية الموضحة بصدر هذا العقد والتي أشرنا إليها في هذا الجزء من العقد.

الشروط والأحكام الخاصة بالودائع لأجل

- تربط الودائع وفقاً لمعدل العائد المعلن من البنك في تاريخ تقديم طلب ربط الوديعة أو إعادة إنشائها أو تجديدها.
- يشترط لاستمرار استحقاق العائد وكذا يشترط لتطبيق سعر العائد استمرار الوديعة قائمة حتى نهاية مدتها.
- في حالة كسر الوديعة كلياً قبل ميعاد استحقاقها، فإنه يتم احتساب العائد وفقاً للشروط التي سيتم بيانها بعد.
- يتم تنفيذ الطلبات الخاصة سواء لتعديل أو لتجديد أو لكسر الودائع حق يمين عمل تالين لتاريخ استلام طلب العميل.
- عند طلب كسر أو تسهيل الوعاء الادخاري بعد انقضاء الأجل الذي يحظر خلاله كسر أو تسهيل الوعاء الادخاري على النحو المتقدم ذكره أعلاه فإنه يحق للبنك إعادة احتساب العائد المقرر على الوعاء الادخاري وفقاً لسعر العائد الساري لدى البنك في تاريخ إنشاء هذا الوعاء ولمدة تساوي المدة من تاريخ الإنشاء وحتى تاريخ طلب كسر أو تسهيل الوديعة وعلى أن يتم استبعاد كسر الشهر من هذه المدة.
- يحق للبنك احتساب عموله كسر الوعاء الادخاري بالنسب المحددة بجدول الكسر الذي اطلع عليه عند ربط الوديعة أو بطلبنا لتسهيل أو كسر الوعاء أيهما أكبر.
- يسري احتساب العائد المقرر على الوعاء الادخاري باعتبار أن السنة 365 يوماً أو 366 في حالة السنة الكبيسة.
- في حالة اتخاذ الوعاء الادخاري كضمان لأي تسهيل ائتماني ممنوح للعميل فإنه يحق للبنك فضلاً عن تطبيق عمولة الكسر أو التسهيل على النحو المتقدم ذكره أن يحتسب عموله السداد المعجل المقرر للتسهيل الائتماني وفقاً للشروط الواردة في عقد التسهيل.
- يحق للبنك إجراء المقاصة الاختيارية بين أي مبالغ تستحق للعميل تطبيقاً للشروط الواردة في هذا الطلب وبين رصيد حسابه الدائن أو حصيد كسر الوعاء الادخاري وذلك دون حاجة الي إنذار أو اعدار أو اتخاذ أي إجراء آخر.
- المصروفات و / أو العمولات: توقيع العميل على هذا النموذج يعني اطلاقه على تعريفه أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعريفات قابلة للتغيير من أن لأخر من قبل البنك وأن من حق العميل الاطلاع على أي تغيير أو تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وهو <http://www.qnb.com.eg>
- سيتم تنفيذ طلبات ربط الوديعة في ذات يوم طلبها. في حالة طلب ربط الوديعة في أيام الأجازات أو بعد نهاية عمل اليوم سيكون تاريخ ربطها أول يوم عمل بعد الأجازة
- من المعلوم أنه في حالة طلب إنشاء وعاء ادخاري بمبلغ لم يحل ميعاد استحقاقه (value date) لأي سبب من الأسباب - كان يتم إيداعه من العميل في غير فرع التعامل - فإنه بموجب هذا يقر العميل بتحملة للعائد والمدى والعمولات السارية لدى البنك في تاريخه، و التي تحتسب على قيمة الوعاء الادخاري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المذكور بحسابه من المعلوم أنه في حالة رغبة العميل في ربط وديعة فسوف تتضمن إجراءات الربط - من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت - إظهار جداول كسر واسترداد الودائع، والتي تتضمن بيان أسس احتساب غرامة الكسر والاسترداد قبل تاريخ الاستحقاق.
- ومن المتفق عليه أن قيام العميل بربط أية وديعة عبر النظام فإن استخدامه للخدمة الإلكترونية في ربط الوديعة سوف يعنى اطلاقه على كافة شروطها خاصة جداول الكسر المشار إليها، وعليه يعتبر قيام العميل بربط الوديعة دليلاً على اطلاقه على جداول الكسر وإثباتاً لقبوله بما جاء فيها.
- في حالة الودائع متوسطة الأجل بالدولار واليورو والجنيه الإسترليني لمدة 2 سنوات فإن مبلغ الوديعة المستحق في حالة الكسر يتم تطبيق غرامة وفقاً للنسب الموضحة في جداول الكسر والاسترداد الخاصة بتلك الودائع الذي اطلع عليه عند ربط الوديعة والتي يتم احتسابها على أساس مدة بقاء الوديعة قائمة لدى البنك
- من المفهوم أن غرامة الكسر هي حق مقرر للبنك فقط.
- لا يجوز إجراء كسر جزئي لأي نوع من أنواع الودائع.
- هذا ويجوز للبنك تعديل النسب والمعادلات المذكورة وفقاً لإرادته المنفردة بمجرد إخطار العميل بالتعديل بأي صورة كانت حتى ولو كان ذلك الأخطار بإدراج هذا التعديل ضمن مفردات كشف حسابه.
- دون إخلال بحق البنك في التمسك باستمرار الوديعة قائمة لحين نهاية مدتها فإنه في حالة وفاة العميل، تستمر الوديعة قائمة الى حين حلول أول تاريخ استحقاق لها تالي لتاريخ علم البنك بالوفاة وفقاً للشروط المذكورة في هذا النموذج ، وذلك ما لم يطلب احد الورثة أيأ كان نصيبه، كسر الوديعة قبل حلول أجلها التالي لتاريخ علم البنك بالوفاة، هذا وفي كلا الحالتين المتقدم بيانهما - ودون إخلال بحق البنك المتقدم ذكره - يتم إيداع قيمة الوديعة أو القدر المتبقي من الوديعة في حالة الكسر بحسابات أمانات "بدون عائد" لدى البنك لحين توزيعها على الورثة الشرعيين.
- لا يمكن للعميل الحصول على أي تسهيل ائتماني بضمان الوديعة في حالة وجوده في القوائم السلبية للبنوك.
- يتحمل المودع كافة التبعات والآثار الناشئة عن الظروف الطارئة أو الاستثنائية أو القوى القاهرة

الشروط والأحكام الخاصة بشهادات الإيداع

| شروط وأحكام شهادات الإيداع | |
|--|--------------------------------|
| الحد الأدنى للشهادات: | |
| للمعملاء الأفراد | |
| لشهادات ذات معدل العائد الثابت | : 1.000 جنيه مصري |
| لشهادات ذات معدل العائد الثابت لمدة 4 سنوات | : 25.000.000 جنيه مصري (1 شهر) |
| شهادات ذات معدل العائد التراكمي | : 1.000 جنيه مصري |
| شهادات ذات معدل العائد المتغير (المرتبطة بسعر الكوريدور للإيداع) | : 1.000 جنيه مصري |
| شهادات ذات معدل العائد المتغير (المرتبطة بسعر الكونيا) | : 50.000 جنيه مصري |
| شهادات نهر الخير | : 1.000 جنيه مصري |
| شهادات تحيا مصر | : 1.000 جنيه مصري |
| شهادات أوائل QNB لمدة 3 سنوات | : 500.000 جنيه مصري |
| شهادات أوائل QNB لمدة 5 سنوات | : 10.000.000 جنيه مصري |
| شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت) | : 1.000 دولار أمريكي |
| | : 1.000 جنيه استرليني |
| | : 1.000 يورو |

- يحتسب العائد بدءاً من اليوم التالي لتاريخ الإصدار، ولا يمكن تعديل دورية دفع العوائد طوال مدة الشهادة.
- سيتم إصدار الشهادة/الشهادات خصماً من حساب التوفير المفتوح مسبقاً لدى البنك باسم العميل وكذلك إضافة العائد إليه، وذلك ما لم يحدد العميل حساباً آخر لا يوجد للعميل حد أقصى لقيمة الشهادات.
- يحق للعميل كسر الشهادة بعد 6 أشهر (3 شهور بالنسبة للشهادات ذات معدل العائد الثابت للأفراد لمدة سنة ونصف) من إصدارها علماً بأنه سيتم دفع الغرامة طبقاً لجدول كسر الشهادات المذكور الذي اطلع عليه العميل عند إنشاء الشهادة.
- من المعلوم أنه في حالة رغبة العميل في ربط شهادة فسوف تتضمن إجراءات الربط - من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت - إظهار جداول كسر الشهادات، والتي تتضمن بيان أسس احتساب غرامات الكسر والاسترداد قبل تاريخ استحقاق الشهادات، سواء كان الكسر كلياً أو جزئياً.
- ومن المتوقع عليه أن قيام العميل بربط أية شهادة من خلال الخدمة الإلكترونية سوف يعنى اطلاعه على كافة شروطها خاصة جداول الكسر المشار المتعلقة بها، وعليه يعتبر قيام العميل بربط الشهادة دليلاً على اطلاعه على جداول الكسر وإثباتاً لقبوله بما جاء فيها.
- سيتم تنفيذ طلبات ربط الشهادة في ذات يوم طلبها. في حالة طلب ربط الشهادة في أيام الأجازات أو بعد نهاية عمل اليوم سيكون تاريخ ربطها أول يوم عمل بعد الأجازة.
- من المعلوم أنه في حالة طلب إنشاء وعاء ادخاري بمبلغ لم يحل ميعاد استحقاقه (value date) لأي سبب من الأسباب - كان يتم إيداعه من العميل في غير فرع التعامل - فإنه بموجب هذا يقر العميل بتحملة للعائد المدين والعمولات السارية لدى البنك في تاريخه، والتي تحتسب على قيمة الوعاء الادخاري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المذكور بحسبه مبلغ الشهادة يسترد كلياً عند تاريخ الاستحقاق ويمكن تجديد الشهادة بناء على طلب العميل وطبقاً لشروط البنك عند تاريخ الاستحقاق.
- من المتوقع عليه أنه يحق للعميل كسر شهادة الإيداع جزئياً بشرط ألا يقل مقدار الكسر عن الحد الأدنى لمبلغ الكسر المحدد من البنك بالنسبة لكل شهادة أو مضاعفاته، ويقر العميل باطلاعه على حدود الكسر المتاحة بالنسبة للشهادات موضوع هذا العقد.
- ومن المتوقع عليه - أيضاً - أنه في حالة الكسر الجزئي للشهادة فإنه يجب ألا يقل القدر المتبقي بعد الكسر عن الحد الأدنى لإصدارها، ولمزيد من الإيضاح فإنه لا يحق للعميل مطالبة البنك بإجراء الكسر الجزئي لأي شهادة إذا كان الكسر سوف يؤدي إلى انخفاض القدر المتبقي من قيمة الشهادة عن الحد الأدنى المقرر لإصدارها.
- لشهادات ذات معدل العائد المتغير:**
- ترتبط شهادات الإيداع ذات العائد المتغير (المرتبطة بالكوريدور) بسعر العائد المعلن من البنك المركزي المصري على الإيداع لمدة ليلة واحدة (الكوريدور) طالما احتفظ البنك المركزي المصري بذلك السعر أما شهادات الإيداع (المرتبطة بالكونيا) ذات العائد المتغير فترتبط بمتوسط القراءات اليومية للشهر المنقضي بالكونيا الذي يعلن عنه البنك المركزي يومياً (والكونيا) هو سعر العائد الساري لليلة واحدة على التعاملات بين البنوك (ال Conia).
- في حالة تعذر تحديد سعر العائد الساري على الشهادة (الكوريدور / الكونيا) والذي يعلن عنه البنك المركزي المصري لأي سبب كان، يكون للبنك الحق في تحديد معيار بديل لاحتساب سعر العائد الذي سيطبق على الشهادة وذلك وفقاً للقواعد السارية في شأن تحديد أسعار العوائد على الودائع لديه - ذات القيمة والمدة المماثلة لقيمة الشهادة.
- لشهادات "شهادتي" بالعملة الأجنبية ذات العائد المتغير:**
- ترتبط الشهادات وفقاً لسعر الليبور - وفي حالة اختفائه أو استبداله يكون للبنك الحق في تعديل معدل سعر العائد على الشهادات في ضوء السعر المرجعي البديل - بالإضافة إلى هامش الربح المعلن من البنك في تاريخ تقديم طلب ربط الشهادة أو إعادة إنشائها أو تجديدها.
- يتم إعادة تسعير العائد وذلك وفقاً لدورية صرف العائد كل (شهر / ثلاثة شهور).
- لا يمكن كسر الشهادة قبل مرور ستة أشهر من تاريخ ربطها وفي حال كسر الشهادة كلياً قبل ميعاد استحقاقها، فإنه يتم احتساب غرامة كسر وذلك وفقاً لجدول الكسر الذي اطلع عليه العميل عند إنشاء الشهادة.
- شروط وأحكام خاصة للشهادات:**
- في حالة كسر الشهادة كلياً أو جزئياً، فإنه:
- بالنسبة للشهادات ذات العائد الثابت والتراكمي فيشترط أن يكون الشهر الأول للفترة المعنية على النحو الموضح بجدول كسر الشهادات قد انقضى بالكامل، ومثال ذلك أنه بالنسبة للفترة الثانية والتي تبدأ من الشهر الثالث عشر وحتى الشهر الرابع والعشرين - فإنه يشترط لتطبيق سعر الخصم المقرر لها أن يكون الشهر الثالث عشر قد انقضى بالكامل، وبمعنى آخر فإنه إذا تم طلب الكسر في اليوم التاسع والعشرين من الشهر الثالث عشر فإنه يسرى سعر الخصم المقرر عن الفترة الأولى. ومن المعلوم أن احتساب العائد يتم على أساس الأشهر الفعلية التي انقضت من تاريخ الإصدار حتى تاريخ طلب الكسر.
- بالنسبة للشهادات ذات العائد المتغير فيستحق سعر الخصم المقرر عن فترة الخاصة بها طالما أن مدة الشهادة - في تاريخ طلب الكسر - قد تجاوزت الشهر الأخير من الفترة السابقة عليها بأي عدد من الأيام، وبمعنى آخر لا يشترط استكمال الشهر الأول من الفترة المعنية وإنما يستحق سعر العائد عن الفترة بمجرد حلول الشهر الأول من تلك الفترة.
- يحدد سعر العائد المطبق على القيمة التي سيتم طلب كسرها من قيمة الشهادة وفقاً للأسس الآتية بالنسبة للشهادات ذات المعدل الثابت (معدل العائد الساري على الشهادة مطروحاً منه معدل سعر الخصم) وذلك وفقاً للإيضاح التالي:
- للشهادات ذات معدل العائد الثابت، معدل عائد الشهادة مطروحاً منه معدل الخصم.
- للشهادات ذات معدل العائد التراكمي، معدل عائد الشهادة المركب مطروحاً منه معدل الخصم.
- للشهادات ذات معدل العائد المتغير، معدل عائد الشهادة المطبق عند كل دورية الدفع مطروحاً منه معدل الخصم.
- لشهادات نهر الخير ذات العائد المتغير، يتم خصم معدل الخصم من أصل مبلغ الشهادة ليس العائد الموجه إلى الجهة الخيرية.
- كسر الشهادة لسحب جزء منها متاح شريطة ألا يقل القدر المتبقي بعد الكسر عن الحد الأدنى للشهادة في تاريخ إصدار الشهادة.
- يرجى الإحاطة بأنه لا يمكن إغلاق أو تعديل رقم الحساب المخصوم منه مبلغ الشهادة/ المضاعف إليه العائد طوال مدة الشهادة.
- في حالة الإقراض بضمان الشهادة:
- لا يمكن للعميل الحصول على أي تسهيل ائتماني بضمان الشهادة في حالة وجوده في القوائم السلبية للبنوك.
- لن يمنح البنك أي تسهيل ائتماني للعميل في حالة إثبات وجوده في القوائم السلبية للبنوك وبالتالي فإن العميل يتحمل المسؤولية الكاملة لعواقب وجوده في هذه القوائم مما يترتب عليه عدم إمكانية كسر الشهادة قبل مرور 6 أشهر من تاريخ الإصدار.
- يمكن الاقتراض بضمان الشهادة من البنك بالشروط المقررة لدى البنك في تاريخ الاقتراض.
- دون الإخلال بحق البنك في التمسك باستمرار الشهادة قائمة لحين نهاية مدتها فإنه في حالة وفاة العميل، تستمر الشهادة قائمة وفقاً للشروط المذكورة في هذا النموذج حتى تاريخ استحقاقها، وذلك ما لم يطلب أحد الورثة أيأ كان نصيبه كسر الشهادة قبل حلول أجلها. ودون إخلال بحق البنك المتقدم ذكره - يتم إيداع القدر المتبقي من الشهادة في حالة الكسر بحسابات أمانات "بدون عائد" لدى البنك لحين توزيعها على الورثة الشرعيين.

المصرفيات و / أو العمولات: توقيع العميل على هذا النموذج يعنى اطلاعه على تعريف أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعريفات قابلة للتغيير من أن لآخر من قبل البنك وأن من حق العميل الاطلاع على أي تغيير أو تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وهو <http://www.qnb.com.eg>

شروط خدمة دفع الفواتير

- من خلال هذه الخدمة سوف يتمكن العميل من القيام بعمليات الدفع الإلكترونية وسداد مستحقات مقدمي الخدمات لدى العميل خصما من رصيد حسابه، وذلك عن طريق تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول المتاح من بنك QNB.
- في حالة استخدام الخدمة بتعيين على العميل تحميل تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول، وكذا تطبيق التصديق الإلكتروني (M-token) من المتجر الإلكتروني المتوافر عبر شبكة الإنترنت حيث سيقوم النظام بمطالبة العميل بإدخال رمز التحقق (M-token) رقمه السري لتأكيد أية عملية.
- تكون كافة التعليمات التي يقوم العميل بإصدارها وكافة العمليات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملزمة له وتحت مسؤوليته، وسيقوم بنك QNB بتفعيل كافة العمليات وتنفيذ التعليمات التي يصدرها العميل من خلال الخدمة.
- يلتزم بنك QNB بتنفيذ كافة العمليات والتعليمات فور استلامها، وفي المقابل يكون العميل مسئولاً عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ بنك QNB لتلك التعليمات.
- يوافق العميل على أن كافة العمليات والتعليمات التي ينفذها بنك QNB سيتم إثباتها وسريتها في حقه بموجب المستخرجات الصادرة من بنك QNB وفقا لشروط هذه الخدمة، ويقر بأن تلك المستخرجات الإلكترونية و/أو المطبوعة ستعتبر حجة قاطعة للدلالة عليه ودليلا مقبولا منه.
- من حق بنك QNB تعديل أو تحديث أي تطبيق من تطبيقات الدفع باستخدام الهاتف المحمول سواء كان هذا التحديث متعلقاً بإجراءات الخدمة أو بأمن وسلامة المعلومات، وحينها سيتم إرسال تنبيه من بنك QNB للعميل - عبر هاتفه المحمول - وفي هذه الحالة يلتزم العميل بتحميل التطبيق الجديد وذلك من خلال موقع بنك IQNB الإلكتروني والذي سوف يتضمن التطبيق الجديد أو التعديلات المتعين تحميلها.
- لن يكون بنك QNB مسئولاً عن أي خلاف فيما بين مقدمي الخدمة وبين العميل حول جودة الخدمات أو أداؤها، وأي شكوى من العميل في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك الأطراف مباشرة.
- وسوف يقتصر دور البنك بنك QNB في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترده العميل إلى حسابه، على أن يكون ذلك بعد حصول بنك QNB على سند إضافة صادر بشكل صحيح ومن طرف الأطراف.
- يجوز لبنك QNB في أي وقت - إنهاء تقديم الخدمة شريطة إخطار العميل قبل التاريخ المحدد لإنهاء ثلاثين يوماً على الأقل ويحتفظ بنك QNB بالحق في تعديل أي شرط من شروط و/أو أحكام استخدام الخدمة وسوف يصبح أي تعديل أو تغيير نافذاً في حق العميل وملزماً له بعد إخطاره به بأية وسيلة من الوسائل التي يراها بنك QNB، ومن المفهوم أنه سوف يتعين على العميل اتباع أية تعديلات في إجراءات الخدمة حتى يتمكن من استخدامها.
- من المتفق عليه أن العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم هذه الخدمة هي عملة الجنيه المصري.
- خدمات دفع الفواتير المتاحة من بنك QNB متوفرة أربعة وعشرين ساعة باليوم، سبعة أيام بالأسبوع. ومع ذلك فإنه في بعض الأوقات، قد لا تكون كل خدمات فوري المقدمة من البنك متوفرة بسبب صيانة النظام، وفي حالة انقطاع الخدمة بسبب الصيانة سيحرص البنك على استعادتها خلال ساعتان وقد تزيد في حالات القوة القاهرة .

الإخطارات والمراسلات الخاصة بالخدمة

- جميع الإخطارات التي يلزم إرسالها للعميل مستخدم الخدمة ستكون نافذة عند إرسالها بالبريد الإلكتروني أو إلى رقم المحمول الحالي الخاص به والموجود في سجلات البنك.
- كما أن الإخطارات المرسله من مستخدم الخدمة للبنك ستكون نافذة عند استلامها بمقر البنك الرئيسي أو بفرع التعامل.
- أي تعليمات قد تصدر من بنك QNB بشأن استخدام الخدمة وأية مصاريف قد يفرضها البنك سوف تعتبر جزءاً من هذا الاتفاق ومتحدة معها كمرجع.
- ومن المعلوم أن البنك سوف يقيّد على حساب العميل مستخدم الخدمة كافة المصاريف والتكاليف والتي تستحق عن هذه الخدمة. ومن المعلوم أن تلك المصاريف عرضة للتغيير من وقت لآخر.
- من المتفق عليه أن رصيد الحساب يخضع لحد أقصى يلتزم العميل بعدم تجاوزه كما أن العمليات التي يتم إجراؤها على هذا الحساب خاضعة لحدود قصوى لا يجوز الإخلال بها لأي سبب من الأسباب، ومن المعلوم أن تلك الحدود القصوى قابلة للتعديل من أن لآخر وفق ما يقرره البنك في هذا الشأن حسب تقديره المنفرد.
- تحرر هذا الاتفاق باللغتين العربية والإنجليزية وفي حالة الاختلاف في التفسير يرجع إلى النص العربي.
- يسري على هذا الاتفاق القانون المصري وتختص المحاكم الاقتصادية بالقاهرة بالنظر فيما قد يثار بشأنه من منازعات.
- تبقى بنود نموذجي فتح الحساب وطلب البطاقات اللذان تمت الموافقة عليهما مسبقاً ساريان ومنتجان لأثارهم القانونية.
- هذه الاتفاقية ستخضع وتفسر وتنفذ بموجب القوانين المصرية طبقاً لشروطها خاصة منها شروط وأحكام المسؤولية وحدودها والحماية النهائية للمستخرجات الإلكترونية الصادرة من البنك وفقاً لشروط هذه الخدمات هذا ويسري على ما لم يرد بشأنه حكم أو نص فيها وفقاً للترتيب التالي على التوالي: الأعراف المصرفية، تعليمات الجهات الرقابية، نصوص القوانين وخاصة قانون التجارة المصري وقانون البنك المركزي، هذا وستظل علاقات واتفاقيات حسابات العميل الأخرى لدى البنك خاضعة لشروط اتفاقيات هذه الحسابات وللقوانين التي تحكمها.

شروط عامة لحماية حقوق العملاء

- يؤكد البنك على ضرورة قيام العميل بالقراءة الدقيقة لشروط وأحكام الخدمات المصرفية المقدمة من البنك وجميع العقود المبرمة معه، والتحقق من وضوحها التام وخلوها من أي غموض أو لبس قبل التوقيع عليها .
- يحق للعميل الاستفسار عن أي لبس أو غموض "إن وجد" بشأن شروط الخدمة وأحكامها وذلك من موظفي خدمة العملاء.
- قام البنك بإدراج كافة القواعد والأحكام المتعلقة بالخدمات المصرفية لديه وذلك على الموقع الإلكتروني للبنك التالي بيانه وهو <http://www.qnb.com.eg> والذي يتضمن كافة المصرفيات والعمولات التي تستحق على خدماته المصرفية، كما تتوافر أيضاً العوائد على الشائعات المتاحة بفروع البنك للاطلاع عليها قبل طلب أي خدمة أو منتج.
- يحق للعميل حال رفض البنك لطلب اشتراكه في خدمة أو منتج استعادة المستندات الأصلية التي قدمها عند طلب الاشتراك.
- يحق للعميل خلال يومين التقدم بطلب إلغاء أية خدمة أو منتج لم يتم تفعيله (عدا الأوعية الإذخارية)، وله في هذه الحالة استرداد أي مبالغ تم دفعها لتلقي هذه الخدمة مع إلغاء أية تعليمات مستديمة سبق وأن أصدرها العميل بمناسبة طلب الحصول على الخدمة الملغاة.
- للعميل حق التعامل على حسابه من خلال الوسائل التي يتبناها البنك، وفي هذا الشأن تجدر الإشارة إلى ضرورة مراعاة الآتي - :
- 1. يتعين على العميل الاحتفاظ بجميع تلك الوسائل بصورة آمنة تمنع اطلاع الغير عليها.
- 2. عند فقد أي من هذه الأدوات "الرقم السري - كلمة المرور - البطاقات الخ" يجب إخطار البنك مباشرة من خلال مركز الاتصالات أو أقرب الفروع، ولن يتحمل العميل (باستثناء حالة خطأ العميل أو قصيره) أية التزامات تنشأ عن استخدام أي من تلك الأدوات بعد تاريخ إخطار البنك بال فقد أو السرقة، ويراعى أنه عند إخطار البنك تليفونياً يجب تعزيز هذا الإخطار بكتاب موقع بتوقيع العميل يسلم إلى البنك.
- 3. في حالة سرقة البطاقات أو التلاعب في الحسابات وبعد إبلاغ البنك بذلك سيقوم البنك برد أي مبالغ/ مصاريف تم خصمها، إلا إذا ثبت أن المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحايل من جانبه.
- 4. ضرورة إخطار البنك / مقدم الخدمة فوراً ودون تأخير عند إدراك أي معاملة بها سرقة، أو اختلاس، أو تلاعب في الحسابات، أو خصم معاملات غير مصرح بها من العميل على بطاقات الخصم أو الائتمان، وفي حالة عدم التزام العميل بما تقدم، يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أية معاملات تمت دون موافقته وما يترتب عليها من عمولات ومصروفات.
- بصفة عامة سيتم الاتصال بالعميل من خلال أي وسيلة اتصال محفوظة بالبنك كـ (عنوان مراسلة - أو رقم الهاتف الأرضي - أو رقم الهاتف المحمول - أو الرسائل القصيرة على التليفون المحمول) رسائل - (SMS) أو البريد الإلكتروني "إذا كان العميل قد وقع على نموذج التعامل بالبريد الإلكتروني" ... الخ) لذا يؤكد البنك على العميل بضرورة موافاة البنك ببيانات ومعلومات دقيقة عن وسائل التواصل معه سواء فيما يتعلق بأي من تلك الوسائل المتقدم بيانها حرصاً على سرعة وسهولة التواصل مع العميل من جهة وللحفاظة على سرية وسلامة بياناته من جهة أخرى.
- ينبه البنك على العميل بضرورة تحديث بيانات التواصل عند حدوث أي تغيير في أي بيان بأي من وسائل الاتصال.
- وللمعمل الحق في التقدم بأي طلب لاستلام نسخ ورقية من كشوف حسابه لدى البنك مقابل المصاريف المقررة.
- كما يحق للعميل طلب أية بيانات تفصيلية عن أي من حساباته أو أية معاملات تمت عليها خلال آخر خمس سنوات بحد أقصى.

إجراءات التقدم بالشكوى وحماية حقوق العملاء

- حرصاً من البنك على مصالح وحقوق عملائه، فيجب على العميل / الضامن قبل التوقيع على هذا الطلب أن:
- يقرأ بكل دقة جميع أحكامه وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العائد وطبيعته (ثابت / متغير) وطريقة احتسابه ومواعيد سداه بالنسبة للحسابات ذات العائد.
- يستفسر من الموظف المختص عن أي لبس أو غموض في مفهوم أي من أحكام الطلب.
- له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم يتسلم الكتيب المرفق بهذا الطلب والذي يتضمن بياناً تفصيلياً لطبيعة الحسابات ووصفها والية السحب منها وخاصة الحسابات كبطاقات الخصم المباشر، خدمة المحفظة الإلكترونية، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
- يحق للعميل التقدم بالشكوى الى البنك في حال اعتراضه على أي عملية مصرفية تمت على حسابه او في حال تشككه بوجود تلاعب في حساباته أو أي من تعاملاته مع البنك وفقاً للتفصيل التالي:
- أولاً:- يجب على العميل التقدم الى البنك بشكواه بأكثر من وسيلة كما يلي :-
- صندوق الشكاوى المتواجد في الفروع

- -التابلت المتواجد في بعض الفروع
 - -الخط الساخن على رقم مركز الاتصال 19700
 - -البريد الإلكتروني: Quality.feedback@qnb.com.eg
 - -الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك www.QNB.com.eg
 - -إدارة الجودة الشاملة/ الوحدة المركزية لخدمة العملاء، 5 شارع شامبليون -وسط البلد – القاهرة]
- ثانياً:- ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (كتابيا أو الكترونيا) خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها وذلك فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث سيتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لبحث شكواه
- ثالثاً:- في حال عدم قبول العميل لما جاء برد البنك على شكواه فانه يحق له إخطار البنك بأسباب اعتراضه وذلك خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إبلاغه رد البنك وإلا اعتبر ذلك قبولا منه لما جاء برد البنك
- رابعاً:- حال اعتراض العميل على رد البنك سيقوم البنك بإعادة فحص الشكوى وإخطار العميل بالرد النهائي عليها خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تقديم الاعتراض
- خامساً:- يحق للعميل تصعيد شكواه إلى البنك المركزي المصري حال اعتراضه على رد البنك النهائي، أو في حالة عدم تلقيه أي رد على شكواه.

الشروط والأحكام في حالة الحسابات الراكدة

- بالنسبة لحسابات الهاتف المحمول يسمح للعميل بتنشيط حسابه من خلال فروع البنك، أو مقدمي خدمات الدفع، أو الإنترنت البنكي، أو القنوات الالكترونية، وقنوات الاتصال الأخرى.
- وبالنسبة لحسابات الهاتف المحمول الراكدة، يسمح بخصم رسوم أو مصاريف بحد أقصى ستون جنيه مصري سنويا وذلك حال وجود رصيد كافي بالحساب.