

## طلب التمويل / الرهن

We hereby acknowledge our approval to subscribe to the bank's digital services in connection with the Secured Facility Request. My approval to the terms and conditions shall be provided in electronic form. My use of the digital services and any operations I perform through the service constitute evidence for my pre-acknowledgement of and pre-approval to the terms and conditions of the service with no objections thereto.

نقر بأننا نوافق على الاشتراك في خدمات البنك الإلكترونية بطلب تمويل بضمان وعاء ادخاري، على أن تتم موافقتي على الشروط والأحكام الإلكترونية، ويكون استخدامي للخدمة الإلكترونية أو تعاملتي عليها قرينة على ثبوت اطلاعي المسبق على الشروط والأحكام الخاصة بها وموافقتي المسبقة بدون أدنى اعتراض عليها.

## موافقة

- We, declare our acknowledgement and approval of all the terms and conditions of (Certificates of Deposits / Time Deposits / My Time Deposits / Investment Certificates) and the conditions of early withdrawals or redemption, investigation permit, pledge request, Secured Facility Contract stated by us.
- The Bank shall be entitled to renew the pledged collateral in its favor (by the announced rate at the renewal date), without neither the need to refer back to us no the need to receive a written confirmation from our part.

نقر بأننا اطعنا وموافقنا على كافة الأحكام والشروط الخاصة بالشهادات/ الودائع بالعملة المصرية أو الأجنبية / الوثائق، وكسرها واستردادها، وإذن الاستعلاء، وطلب التمويل بضمان وعاء ادخاري المحددة منا.

البنك الحق في تجديد (الشهادة / الودائع / الوثائق) المتحفظ عليها لصالحه تجديداً تلقائياً بدون الرجوع إلينا أو إذن كتابي منا بالسعر المعدل عند التجديد.

## إقرار

- We, the original debtors in the debt secured by pledge & allocation / as joint guarantors of the individual hereby declare that the afore-mentioned pledge & allocation shall remain valid until full repayment of the debt's value secured by this pledge, allocation, its interests, expenses and the commissions payable to your bank in full, and in such a way that this allocation and pledge remains valid and in force under your hands despite the maturity of the (Certificates of Deposits / Time Deposits / My Time Deposits / Investment Certificates) continuing to be a guarantee and security until the full repayment of the aforementioned debt and its attachments. In the event the bank renews the facility after its maturity, this shall be considered an implicit consent / approval by the client on the integrity of his balances. We are also aware that this request is considered a guarantee for the depository product against the funding contract concluded between us and the bank "subject to certification by the bank".
- The bank has the right to break and retrieve the depository products and apply set-off between any of its dues towards us or towards any joint guarantors even before the date of maturity of the Certificates of Deposits / Time deposits in Egyptian or foreign currency/ Investment Certificates. Whatever the reason was (altogether without the need for notification or warning and without reverting to us at all despite any objection raised from our side). This allocation and pledge is valid as of the date of this document and we shall have no right to cancel, change, restrict or amend it for any reason after its issuance. We also declare our commitment not to assign any rights to others on the value of these (Certificates of Deposits/ Time deposits / Investment Certificates, even before its due date and payment of the debit balances determined in our favor.
- This pledge runs from the date of its issuance where we do not have the right to apply any changes or cancellations for any reason whatsoever. We also certify that no claims would be given to any other party over the pledged funds during its validity period; as they are allocated to secure the indebtedness under the secured facility.
- The bank is entitled to renew the pledged (Certificates of Deposits / Time Deposits / My Time Deposits / Investment Certificates) for its benefit – according to its sole discretion – until the full repayment of the bank's dues under the secured facility. The renewal takes place according to the conditions and the published price at the bank upon renewal; without the need to inform or notify us, and regardless of our opposition.
- We declare that we release your bank from any liability (contractual or default) and from any damages that might arise or from the redeem of the pledged depository products or its renewal or any other procedure related to this pledge.
- We delegate the bank to sign on our behalf on all the documents necessary for the integrity of the pledge subject of this declaration or for its execution or for payment of the bank's dues.
- The bank has the right to collect the value of the interest of the pledged (Certificates of Deposits / Time Deposits / My Time Deposits / Investment Certificates) and deposit it in the debit current account in repayment of any part of the debit balance under the secured facility in this pledge.
- It is agreed to inform us of any information, transactions, premiums, interests or correspondence related to this finance – which the bank discerns to inform us about – via SMS on our mobile number recorded at the bank or via e-mail sent to our e-mail address provided in this application. The bank has the right to notify us of any amendments, obligations or messages related to this finance via our mobile number or e-mail as specified. This approval is deemed final and irrevocable.

نقر نحن- كمدنيين أصليين في الدين المضمون بالرهن والتمتع بالرهن والتمتع بالرهن المتقدم سيظل سارحاً تمام سداد قيمة الدين المضمون بهذا الرهن والتمتع وعوائده والمصاريف والمعاملات المستحقة لمصرفكم بالكامل ويحتسب استمرار هذا التمتع والرهن والتمتع والرهن (الشهادات / الودائع بالعملة المصرية أو الأجنبية / وثائق الاستثمار) قائماً وسارحاً تحت يدكم كضماناً وتأميناً لحين تمام سداد قيمة الدين وملحقاته. وفي حالة قيام البنك بتجديد التمويل عند انتهاء أجله، تعتبر هذه موافقة/مصادقة ضمنية من العميل على صحة الأرصدة. كما نعلم أن هذا الطلب يعتبر لضمان وعاء ادخاري في مقبل عند تمويل مبرم بيننا وبين البنك "خاضع للتوثيق من البنك".

يحق للبنك ولو قبل ميعاد استحقاق أجل (الشهادات / الودائع بالعملة المصرية أو الأجنبية / وثائق الاستثمار) كسر واسترداد الودائع الاخرى وإجراء المقاصة بين أي من مستحقته قبلنا أو قبل أي من الضامنين المتضامنين أي كان سببها وبين الأموال المرهونة منا (وذلك جميعاً دون حاجة إلى تنبيه أو إنذار وبدون الرجوع إلينا إطلاقاً ورغم أي اعتراض يصدر منا) ويسري هذا التمتع والرهن اعتباراً من تحرير هذا المحرر والى حق الرجوع فيه أو تغييره أو تقييده أو تعديله إلى سبب بعد صدوره منا، كما نقر بالتزامنا بعدم تقرير أي حقوق للغير على قيمة هذه (الشهادات / الودائع / وثائق الاستثمار) / المرهونة والمخصصة فقط لضمان المديونية وأي مديونية أخرى مستحقة للبنك. وبالإضافة إلى ذلك يحق للبنك تصفية الشهادة/ الودائع / الوثائق ولو قبل ميعادها وسداد الأرصدة المدينة المقررة لصالحنا يسري هذا الرهن والتمتع والتمتع اعتباراً من تاريخ تحريره ولا يحق لنا الغاءه أو تقييده أو الرجوع فيه لأي سبب من الأسباب، كما نتعهد بالأمر بالقرير أية حقوق للغير على أي من الأموال المرهونة طوال مدة سريته باعتبار أنها مخصصة لضمان المديونية الناشئة عن التمويل المضمون.

البنك الحق في تجديد (الشهادات / الودائع بالعملة المصرية أو الأجنبية / وثائق الاستثمار) المتحفظ عليها لصالحه تجديداً تلقائياً بدون الرجوع إلينا أو إذن كتابي منا بالسعر المعدل عند التجديد.

نقر بإعفاء مصرفكم من أية مسؤولية (عقدية أو تصيرية) ومن أية أضرار قد تنشأ أو عن استرداد الودائع الاخرى المرهون أو عن تجديده أو عن أي إجراء يتعلق بهذا الرهن والتمتع.

نفوض البنك في التوقيع نيابة عننا على كافة الأوراق والمستندات اللازمة لسلامة الرهن والتمتع موضوع هذا الإقرار أو لتنفيذه أو لاستخدام مستحقات البنك بموجبها أو لتجديده

البنك الحق في تحصيل قيمة العائد الذي تغله (الشهادات / الودائع بالعملة المصرية أو الأجنبية / وثائق الاستثمار) وإيداعها بالحساب الجاري المدين سداداً لأي جزء من رصيد المديونيات الناشئة عن التمويل المضمون بهذا الرهن والتمتع.

نوافق على إخطارنا بآلية بيانات أو معاملات أو أحداث أو عوائد أو مراسلات تتعلق بهذا التمويل - ويرى البنك إبلاغنا بهاد وذلك من خلال الرسائل النصية القصيرة ( SMS ) على هاتفنا المحمول والمسجل لدى البنك، أو من خلال رسالة توجه إلى بريدنا الإلكتروني المدرج في هذا الطلب، كما يحق للبنك إخطارنا بآلية تعديلات أو التزامات أو رسائل تتعلق بهذا التمويل وذلك من خلال رسالة على هاتفنا المحمول أو بريدنا الإلكتروني المتقدم بآلية، وتعتبر هذه الموافقة نهائية وغير قابلة للإلغاء.

## في حالة الكفالة التضامنية

I, being a joint debtor (partner) / joint guarantor, hereby declare finally and irrevocably that I am acknowledged of the facility application and all the previous conditions and obligations contained in this declaration. I also declare their correctness and that I have a financial and moral interest in guaranteeing the borrower. Therefore, I hereby, jointly and collectively, guarantee the borrower to repay the debt arising from this loan within the limits of the value of the secured loan and any due amounts including any interests, commissions, expenses and other related charges in accordance with the provisions of this declaration and the facility application attached to this declaration. I declare, jointly and collectively, to guarantee the borrower to pay QNB the balance of this facility including the principal, interests, commissions, charges and adjuncts whenever it becomes payable or due for any reason whatsoever until it's fully repaid. It is understood that this guarantee shall not expire except after the full payment of Qatar National Bank dues – first party by the borrower, and that we have no right to hold on to deprivation or division or any of the defenses derived from the provisions of articles 783,784,785,786,787,788,791,793,794 of the civil law towards QNB– first party, as it is understood that we have waived our right from now in holding on to any of these defenses.

أقر أنا المدين التضامني (الشريك) / الضامن التضامني - إقراراً نهائياً لا رجوع فيه بأنني اطعنا على طلب التمويل وعلى كافة البنود السابقة في هذا الإقرار وشروطه كما أقر بصحتها وبأن لي مصلحة مالية وأدبية في كفالة المقترض وعليه فإني أضمن الطرف المقترض على وجه التضامن والتكافل فيما بيننا وذلك في سداد المديونية الناشئة عن هذا التمويل وذلك في حدود قيمة القرض المضمون وما يستحق عليه من عوائد وعمولات ومصاريف وملحقات بمختلف أنواعها وفقاً لأحكام هذا الإقرار وطلب التمويل المرفق بهذا الإقرار، هذا وأقر واتعهد بأن أنفع على وجه التضامن والتكافل فيما بيننا وبين المقترض لأمر بنك قطر الوطني رصيد هذا التمويل أصل وعوائد وعمولات ومصاريف وملحقات عند استحقاقه أو حلول أجله لأي سبب كإن لغاية تمام السداد، ومن المفهوم أن هذه الكفالة لا تنتهي إلا بعد سداد كامل مستحقات بنك قطر الوطني الطرف الأول قبل المقترض وأنه لا يحق لنا التمسك قبل بنك قطر الوطني الطرف الأول بالتجريد ولا بالتقسيم ولا بأي من الدفوع المستمدة من نصوص المواد 783، 784، 785، 786، 787، 788، 791، 793، 794 من القانون المدني إذ أنه من المفهوم أننا قد أسقطنا حقنا من الآن في التمسك بأي من هذه الدفوع.

## إذن استعلام:

We hereby authorize the Bank to investigate and acquire information, that is imperative for the creation of such a facility, about us utilizing the source of their choice, including:

- All Banks operating in Egypt including the Central Bank of Egypt (according to law no. 194 for the year 2020)
- All Governmental entities, Ministries, Public and Private Corporations, etc. where this permit includes an authorization for internal investigation (from the Bank) as well as external investigation (from third parties).

بموجب هذا إذن ونصرح للبنك في إجراء الاستعلامات اللازمة لإنشاء ذلك التمويل، والحصول على كافة البيانات عنا المأخوذة من إيه مصدر ويضمن ذلك المعلومات لدى:

- كافة البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية بما في ذلك البنك المركزي المصري. وذلك إعمالاً لأحكام قواعد السرية بقانون البنوك رقم 194 لسنة 2020
- الجهات الحكومية والوزارات والمصالح والهيئات وشركات قطاع الأعمال العام والخاص والأفراد وخلافه. ويشمل هذا الإذن تصريحاً بالاستعلام الداخلي (من البنك) والخارجي (من شركات أخرى).



و. في حالة اتخاذ أي من دالتيها للإجراءات القضائية ضدها.

ز. في حالة نقص أي من الضمانات أو التأمينات المقررة ضمنًا لتتمويل موضوع هذا العقد.

• هذا ونفوض البنك في ملء البيانات اللازمة في أدوات الوفاء المقدمة منا وذلك لسداد التزاماتنا الواردة بهذا العقد عند حلول الوفاء بها لأي سبب من الأسباب.

• تمتد التزامات المدين: نفر بأنه إذا تعددت التزاماتنا المدينة لدى البنك فإننا نلتزم بصحة له باختيار تسديد أي التزام منا قبل الآخر في أي وقت يشاء بدون اعتراض منا وعلى حسب رغبة البنك المفردة وذلك خصصًا بما قد يكون لنا من أرصدة دائنة لديه.

• عدم تجزئة الدين أو الائتمانات: من المتوقع عليه أن يدين البنك رغبة للتحجزة وعلى ذلك فإن كل جزء من التأمينات والتعهدات التي التزمنا بتفقيدها في هذا العقد ليست قابلة للتجزئة وتسري في حق خلفائنا إذا كانت درجاتهم على وجه الضمان فيما بينهم وتظل جميعها سارية لحد سداد كامل قيمة الرصيد المدين الناشئ عن هذا التمويل.

• تمويل ونقل ودمج وتوحيد الحسابات المختلفة: بموجب هذا نصرح البنك في أي وقت يشاء بتحويل ونقل حساباتنا من حساب لآخر، وكذا إنباج وتوحيد حساباتنا ومعاملاتنا المختلفة في حساب موحد سواء كانت بفروع واحد أو بعدة فروع بدون حاجة إلى إخطارنا أو موافقة منا، وكذا نصرح للبنك بإجراء المقاصة فيما بين التزاماتنا المدينة المختلفة لدى جميع فروعنا وبين أرصدةنا الدائنة طرفه أي كان سبب ومصدر هذه الائتمانات، وبحق للبنك أن يقيّد الأرصدة المدينة للحسابات الموحدة أو أي التزام آخر على حساب هذا التمويل على أن تضمنها التأمينات موضوع هذا العقد.

• من المتوقع عليه أنه للبنك الحق في تحويل المبالغ المدونة بالمعاملات الحرة في حساباتنا طرف البنك إلى عملة هذا التمويل وذلك بالأسعار المعتادة من البنك في يوم التحويل والبنك الحق في استخدام الحصيلة الناتجة عن التحويل في سداد الرصيد المدين الناشئ عن هذا التمويل وذلك في الوقت الذي يراه البنك مناسبًا ودون الحاجة إلى موافقة أخرى منا أو أي إجراء آخر.

• المبالغ المدونة منا: نفر بموجب هذا بأن سائر العمليات المصرفية من إيداع أو خلافه - سواء قمنا بها بأنفسنا أو سواء تمت هذه العمليات بواسطة وكيل عننا - هي من أموالنا الخاصة للمعمل كما لنا ملكًا خالصًا وإنها أموال مشروعة المصدر وغير متحصلة من عائدات البنا - بطريق مباشر أو غير مباشر - عن أي جريمة من الجرائم المؤهلة قانونًا ونلتزم بتحديث المعلومات والمستندات المقدمة بشأن هذا التمويل عند ظهور أي أسباب تدعو لذلك وفقًا لما نستتجه أحكام القانون رقم (2002/80) وتعديلاته بشأن مكافحة غسل الأموال في مصر.

• التأمين: من المتوقع عليه أن في حالة قيام البنك بإصدار وثيقة تأمين لحسابي ولصالح البنك لتغطية مخاطر الوفاء والعجز الكلي فإنه يحق للبنك وحده صرف قيمة وثيقة التأمين في هذه الحالة ونصرح للبنك في استخدام قيمة الوثيقة لسداد أي من التزاماتنا المدينة طرفه، ومن المفهوم أنه في حالة إلغائي بأية بيانات خاطئة لشركة التأمين المصدر لوثيقة التأمين على الحياة، فشركة التأمين أن ترفض أية مطالبات بخصوص التغطية التأمينية.

• من المفهوم - والمنتظر عليه أيضًا - أنه حل رفض شركة التأمين الوفاء بقيمة الوثيقة لأي سبب من الأسباب تصح كسداد الأرصدة المدينة وعائداتها مستحقة السداد فورًا دون الحاجة إلى تنبيه أو إنذار حيث نلتزم نحن وأخلفائنا بحسب الأحوال بسداد قيمة الرصيد المدين الناشئ عن هذا التمويل.

• من المتوقع عليه أن هذا التأمين لا يعد ساري حال من الأحوال - مبرى لثقتنا لدى البنك كما لا يجوز اعتباره التزامًا تخيريًا أو بدلًا بشأن أي من تعهداتنا الواردة بهذا العقد والتزامنا بسداد الرصيد المدين الناشئ عن هذا التمويل.

• معتبر بنود وأحكام طلب فتح حسابنا لدى البنك مكتملة لنكون هذا العقد وأحكامه.

• المواطنين المختار: أقر بأنني اتخذت من عنواني الموضح سابقًا موطنًا مختارًا لي طوال مدة سريان هذا العقد بحيث تصح مخاطبتي فيه بكتابة المراسلات والإعلانات الرسمية وغير الرسمية وكذا يصحف الدعوى ما لم أبادر بإخطار البنك فور حدوث تغيير في بموجب إنذار رسمي، وتعتبر دفاتر ومستندات البنك وصورها وسائر أوراقه دليلًا على صحة توجيه تلك المراسلات لنا وإبلاغنا لمحتواها.

• الاختصاص: تخصص محاكم القاهرة بالنظر في أي نزاع قد ينشأ بخصوص هذا العقد حسب نوع ونصاب كل منها وطبقًا للقانون.

• في حالة استخدام التمويل لسداد تمويل لدى بنك آخر، يحق للبنك حجز المبلغ الممول/جزءه متى حتى يتم سداد كامل قيمة التمويل لدى البنك الآخر واستيفاء المستندات اللازمة لإثبات السداد.

• في حالة استخدام التمويل لسداد تمويل سابق لدى البنك، نصرح للبنك بسداد التمويل السابق.

• سيتم إدراج الملاءة ضمن القوائم السلبية لدى البنك المركزي المصري في حالة التأخر عن سداد أقساط ومستحقات الترميز تزيد عن 180 يوم من تاريخ استحقاقها ومن آثار ذلك:

• أ. توقف البنوك عن منح العميل أي تمويلات إضافية نتيجة لإدراجها بقوائم السلبية.

• ب. يتم إبقاء العميل في القوائم السلبية لدى البنك المركزي المصري طبقًا لما يلي:

• لمدة ثلاث سنوات حال الجدولة وفي حالة العملاء ذوي المخاطر المتوسطة.

• لمدة خمس سنوات حال التسوية لعملاء تبلغ أرصدة مديونيتهم حتى مليون جنيه.

• لمدة عشر سنوات حال التسوية لعملاء تبلغ أرصدة مديونيتهم أكثر من مليون جنيه.

• بموجب هذا نصرح للبنك بأن خصم على حسابنا طرفه قيمة مصاريف الاستعلام عن بشركة I-Score دون الحاجة إلى موافقة أخرى منا، أو اتخاذ أي إجراء آخر في هذا الشأن.

• لا يمكن للعميل الحصول على أي تمويل إضافي بضمان الشهادة في حالة وجوده في القوائم السلبية للبنوك.

• فإن منع البنك أي تمويل إضافي للعميل في حالة إثبات وجوده في القوائم السلبية للبنوك وباتالي فإن العميل يتحمل المسؤولية الكاملة لتأجيل وجوده في هذه القوائم مما يتربط عليه عدم إمكانية كسر الشهادة قبل مرور 6 أشهر من تاريخ الإصدار.

• من المتوقع عليه أنه في حال تقدم العميل بطلب الحصول على قرض تقني بالعملة الأجنبية فإنه يتعين أن يكون العميل مصدر دخل به بأية عملة من العملات الأجنبية، وأن يكون محتفظًا لدى البنك بويجعة / وعاء اخري بذات عملة القرض.

• من المتوقع عليه أنه يلتزم العميل بالمحافظة على مصدر الدخل المحدد وكذا الوديعة الأربعة الاخري القممة لدى البنك بطول مدة القرض وحتى تمام سداد منه من أصل وعائدات ومصروفات وملقحت في حال إخلاله بأي من هذه الالتزامات يعتبر الرصيد المدين للقرض حالًا واجب الأداء دون حاجة إلى إقرار أو إنذار أو لاتخاذ أي إجراء آخر.

• من المتوقع عليه أيضًا أن العميل يلتزم بسداد هذا التمويل وكافة ملحقته بذات عملة التمويل، ومن المفهوم أنه لا يجوز للعميل أن يطلب الإلزام لسداد مستحقات البنك الناشئة عن هذا العقد وذلك من موارده الذاتية، ومن المفهوم أنه لا يجوز للعميل أن يطلب البنك بتسديد أي قدر من المبالغ المستحقة عليه بموجب هذا العقد سواء من الأقساط أو الموائد أو العمولات أو المصاريف أو الغرامات أو خلافه بعمله أخرى بخلاف عملة التمويل، إذ أنها مسئولية العميل دون أدنى التزام على البنك في هذا الشأن.

• من المتوقع عليه أن موافقتنا على هذا الطلب يعتبر موافقة منا على إخطارنا بأية بيلتات أو معاملات أو أقساط أو عائدات أو مراسلات تتعلق بهذا التمويل - وبإيرى البنك إبلاغنا بهاء - وذلك من خلال الرسائل النصية القصيرة ( SMS ) على هاتفنا المحمول والمسجل لدى البنك، أو من خلال رسالة توجه إلى بريدنا الإلكتروني المدرج في هذا الطلب، كما يحق للبنك إخطارنا بأية تعديلات أو التزامات أو رسائل تتعلق بهذا التمويل وذلك من خلال رسالة على هاتفنا المحمول أو بريدنا الإلكتروني المقدم وبها، وتعتبر هذه الموافقة نهائية وغير قابلة للإلغاء.

• من المتوقع عليه أن يحق للبنك تعديل كافة المصاريف والغرامات وخلافه وذلك وفقًا لرغبة البنك المفردة، بحيث يسري أي تعديل فور إقرار البنك ودون الحاجة إلى إخطار العميل أو إنذار أو لاتخاذ أي إجراء آخر.

• هذا ويحق للبنك تعديل العمولات بكافة أنواعها بما فيها عمولة السداد المعلن-الواردة بهذا العقد وفقًا لرغبة البنك المفردة وذلك بمجرد إخطار العميل والتعديل، هذا ويتم إخطار العميل بأي تعديل في أحكام وشروط هذا العقد بأية طريقة يراها البنك مناسبة سواء بموجب خطاب أو رسالة نصية على هاتفه المحمول أو بإدراج ذلك التعديل بكتشف حساب العميل أو بأية وسيلة أخرى يراها البنك.

• شروط وقواعد حماية حقوق العملاء

• مرضًا من البنك على مصالح وحقوق عملائه فيجب على العميل / الضامن قبل الموافقة على هذا العقد أن :-

• مفرا بكل رقم كافة أحكام وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العقد وبيئته ( ثابت / متغير ) وطريقة احتسابه ومواعيد سداه .

• ميسبق من الموظف المختص عن أي ليس أو غموض في مفهوم أ من أحكام العقد.

• لمعميل حق الاعتراض خلال خمسة عشر يوما على أي من مفردات كشوف الحساب المبلغه له من البنك.

• موافقة العميل والرضام "إن وجد" على هذا العقد يعني بل من بوضوح كافة شروطه وأحكامه والمسميا "العميل / الضامن" بكافة أحكامه خاصة منها آثار عدم السداد أو التأخير في سداد أي من المبالغ المستحقة على العميل في تواريخ استحقاقها ولإجراءات التي سيخدها البنك لتسديد حقوقه وكذا بتأثر وتبعيات ابلان توقيهنا عن السداد سواء لدى البنك المركزي أو الى شركات التقييم الائتماني .

• إذا كان الكفيل المتضامن يحتفظ بحسب طرف البنك فإنه يحق للبنك استخدام كافة أرصدة حسابات العميل الكفيل في سداد الأرصدة المدينة للعميل المكون

• موافقا لتواعد المنظمة لتسجيل الائتمان والصادرة من البنك المركزي المصري سيترتب على عدم سداد مستحقات البنك الناشئة عن أي تسهيل ائتماني أن يصبح البنك ملزمًا ما بإبلاغ البنك المركزي المصري عن العميل والضامن إن وجد- بالتوقف عن السداد ، وهذا الإخطار يترتب عليه إدراج العميل والضامن ضمن عملاء البنوك غير المنتظمين في السداد لدى البنك المركزي المصري والشركة المصرية للاستعلام الائتماني، وما يتبع ذلك من حظر التعامل معهم في أي من البنوك المصرية، لذا سيقيم البنك بإخطار العميل والضامن بالتوقف لتجنب هذه الآثار.

• ملكية الحق في هذه الحالة اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لاستيفاء حقوقه وكذا الإجراءات المصرفية المتبعة في مثل هذه الحالات.

• في حالة سداد العميل للمديونية بالكامل سيخطر البنك الشركة المصرية للاستعلام الائتماني (I-Score) بإثباتها المديونية وموافقة العميل بمخالصه فور طلبها ويرد مستندات الوفاء ما لم تكن قد تم استخدامها لتسديد المديونية المسددة.

• شروط عامة لحماية حقوق العملاء:

• ميؤكد 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 الموافقة عليها.

• ميؤكد للعميل الانتسافر عن أي ليس أو غموض "إن وجد" بشأن شروط الخدمة وأحكامها وذلك من موظفي خدمة العملاء.

• مقام العميل بإدراج كافة القواعد والأحكام المتعلقة بالخدمات المصرفية لديه وذلك على الموقع الإلكتروني للبنك التالي بيده وهو <http://www.qnb.com.eg>، والذي يتضمن كافة المصرفيات والعمولات التي تستحق على خدمته المصرفية، كما تتوافر أيضًا الموائد على الشائعات المتاحة بفروع البنك للاطلاع عليها قبل طلب أي خدمة أو منتج.

• ميحق للعميل حل رفض البنك لطلب اشتراكه في خدمة أو منتج استعادة المستندات الأصلية التي قدمها عند طلب الاشتراك.

• ميحق للعميل خلال يومين التقدم بطلب لإلغاء أي خدمة أو منتج لم يتم تفعيله (عد الأوعية الاخريه)، وله في هذه الحالة استرداد أي مبلغ تم دفعه لتلقي هذه الخدمة مع إلغاء أية تعليمات مستميدة سبق وأن أصدرها العميل بمناسبة طلب الحصول على الخدمة المعلقة.

•المعمول حق التعامل على حسابه من خلال الوسائل التي يتيجها البنك، وفي هذا الشأن تجدر الإشارة إلى ضرورة مراعاة الآتي:

1. يتعين على العميل الاحتفاظ بجمع 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 (بمستثناء حالة خطأ العميل أو تصديره) أية التزامات تنشأ عن استخدام أي من تلك الأدوات بعد تاريخ إخطار البنك بال فقد أو السرقة، ويراعى أنه عند إخطار البنك تليفونيا يجب تمييز هذا الإخطار بكتابة موقع بتوقيع العميل يسلم إلى البنك.

3. في حالة سرقة البطاقات أو التلاعب في الحسابات ويعد إبلاغ البنك بذلك سيقوم البنك برد أي مبلغ/ مصاريف تم خصمها، إلا إذا ثبت أن المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحويل 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 بطاقت الخصم أو الائتمان، وفي حالة عدم التزام العميل بما تقدم، يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أية معاملات تمت دون موافقة وما يترتب عليها من عمولات ومصروفات.

موصفة 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 موافقة البنك ببيانات ومعلومات دقيقة عن وسائل التواصل معه سواء فيما يتعلق بأي من تلك الوسائل المتقدمة بينها حرصاً على سرعة وسهولة التواصل مع العميل من جهة والمحافظة على سرية وسلامة بياناته من جهة أخرى.

مبنيه البنك على العميل بضرورة تحديث بيانات التواصل عند حدوث أي تغيير في أي بيان بأي من وسائل الاتصال. وللعميل الحق في التقدم بأي طلب لاستلام نسخ ورقية من كشوف حسابه 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  
محرضاً من البنك على مصالح وحقوق عملاؤه فيجب على العميل / الضامن قبل الموافقة على هذا الطلب ان:

مقرراً بكل دقة جميع أحكام وشروطه وخاصة ما يتعلق منها بقيمة العقد وطبيعته / ثابت / متغير ( وطريقة احتسابه ومواعيد سداده بالبنسبة للحسابات ذات العائد.

مستفسر من الموظف المختص عن أي لبس أو غموض في مفهوم أي من أحكام الطلب

له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم تتسلم الكتيب المرفق بهذا الطلب و الذي يتضمن بياناً تفصيلياً لطبيعة الحسابات ووصفها و الأية السحب منها وخاصة الحسابات كبطاقات الخصم المباشر، خدمة المحفظة الإلكترونية، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

موجب للعميل التقدم بالشكوى إلى البنك في حال اعتراضه على أي عملية مصرفية تمت على حسابه أو في حال تشككه بوجود تلاعب في حسابه أو أي من تعاملاته مع البنك وفقاً للتفصيل التالي:

أولاً :- بحق للعميل التقدم إلى البنك بشكواه بأكثر من وسيلة كما يلي:

حضوره للشكوى المتواجدين في الفروع - التابلت المتواجدين 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

تالياً: يلتزم البنك بالرد على الشكوى ( كتابيا أو الكترونيا (خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها وذلك فيما عدا الشكوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث سيتم إخطار العميل بالمدى اللازمة لبحث شكواه

ثالثاً : في حال عدم قبول العميل لما جاء به البنك على شكواه فله بحق له إخطار البنك بأسباب اعتراضه وذلك خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إبلاغه رد البنك وإلا اعتبر ذلك قبولاً منه لما جاء به 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: بحق 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:

معتبر الحساب راكداً في الأحوال الآتية:-

مبنسبة للحسابات الجارية "حسابات الهاتف المحمول" إذا لم يتم - كحد أدنى - معاملة واحدة من المعاملات الآتية على الحساب خلال العام (سحب / إيداع / تحويل / استلام الكتروني موقت).

مبنسبة لحسابات التوفير إذا لم يتم معاملة واحدة من المعاملات الآتية على الحساب خلال عامين (سحب / إيداع / تحويل / استلام الكتروني موقت).

•لا يدخل في تعداد المعاملات اللازمة لتصنيف الحسابات بانها راكدة المعاملات التي يقوم بها البنك على حسابات العملاء كخصم الرسوم أو إضافة الفوائد.

في حالة وجود حسابات أخرى نشطة للعميل بذات البنك، يسمح للعميل بتنشيط حساباته الراكدة باستخدام أي من وسائل الاتصال بالبنك (على سبيل المثال لا الحصر: عن طريق الفروع، أو مراكز الاتصال، أو الانترنت البنكي، أو ماكينات الصراف الآلي، أو قنوات الاتصال الإلكترونية الأخرى.

في حالة كفت كافة حسابات العميل راكدة يتعين قيامه بالاتي كحد أدنى لتنشيط حساباته من خلال أي من وسائل الاتصال بالبنك:

-مصادقة على رصيد الحسابات. - كتابة طلب لإعادة تنشيط الحساب

مبنسبة لحسابات الهاتف المحمول يسمح للعميل بتنشيط حسابه من خلال فروع البنك، أو مقدمي خدمات الدفع، أو الانترنت البنكي، أو القنوات الإلكترونية وقنوات الاتصال الأخرى.

من المنفق عليه أن اعتبار الحساب راكداً لا يمنع من صرف ايه شيكات مسحوية وتنفيذ أية تعليمات مستتمة، ولا يعتبر ذلك إعادة تنشيط للحسابات.

مويانسبة لحسابات الهاتف المحمول الراكدة، يسمح بخصم رسوم أو مصاريف بحد أقصى ستون جنيه مصري سنويا وذلك في حالة وجود رصيد كافي بالحساب.

بالنسبة للحسابات التي تدر عائداً، يستمر حساب العوائد المنتخقة للعميل، وإضافتها وفقاً لنوع الحساب ودورية حساب العائد.

•The bank in this case shall be entitled to take all of the necessary legal measures to fulfil it's rights as well as the banking procedures taken in such cases.

• In case of the full repayment of the debt , the Egyptian I-Score Company shall be notified of the expiration of the indebtedness and the client is to be provided with a clearance once it's requested in addition to returning back the fulfilment documentation unless it had been used to collect the paid indebtedness

Procedures required to submit a complaint

•The customer has the right to submit a complaint to the bank in the event he objects to any banking operation that has taken place on his account or if he suspects there is a fraud to his accounts or any of his transactions with the bank according to the following details:

Firstly: The client is entitled to submit his complaint in several ways according to the following - :

•Complaints box found in the branches

•Tablets found in some of the branches

•Hotline at the contract center no.19700

•Email: Quality.feedback@qnb.com.eg

•Bank's Website www.QNB.com.eg

•Quality Management Department / Central Unit for Customer service: 5 Champollion Street - Downtown - Cairo

Secondly: The Bank shall be compelled to respond to the complaint (through writing or email) within fifteen working days from the date of receiving it except for complaints related to transactions with foreign agencies where the client would be notified with the required time to examine his complaint.

Third: In case of the client's non-acceptance to the Bank's reply, He shall be entitled to notify the bank with his reasons of objection within fifteen working days from the date of his notification of the bank's reply otherwise it would be considered as an acceptance by him to what was mentioned in the bank's reply.

Fourth: If the customer objects to the bank's reply, the bank shall re-examine the complaint and notify the client of the final response within fifteen working days from the date of submitting the objection.

Fifth: The client has the right to escalate his complaint to the Central Bank of Egypt in case he objects the Bank's final reply or in case he did not receive any reply to his complaint.

•We acknowledge that we have received a copy of this Application/Acknowledgement on the date of its acceptance for reference and necessary action.

• Copies: The present contract has been drafted in both Arabic and English languages, and in case of any difference between them, the Arabic version shall prevail.

## **Personal Loan Purpose Declaration Form**

Reference to the request submitted by us today in relation to obtaining a credit facility via the internet banking service.

We would like to inform you that is understood to us that your consent for granting us this credit facility is on the basis of utilizing it within the purpose determined in that request and subject to not utilizing it in any commercial business. Accordingly, We herein, declare to use this credit facility within the scope of the purpose determined for it. It is also understood to us that pursuant to the provisions of Article 104 of Law No 94 of 2020, the bank has the right, by any mean it considers, to ensure that the credit facility is used within the purpose for which it has been allocated. And It is prohibited for us to use it in any other purpose.

We are committed to disburse the credit facility amount by means of certified cheques, bank transfers, or direct debit cards.

We also declare that the bank is entitled, at its sole discretion, in case of our violation of the afore-mentioned declaration, and in accordance to the bank's absolute discretion, to demand our full repayment of the credit facility including principal, interests, commissions and any other adjuncts.

This undertakings and declarations constitute an integral part of the said credit facility contract, as well as of the implications arising therefrom, including that in case of our default to any of this undertakings and declarations it, the credit facility tenor falls due and its debt balance should be repaid, without prejudice to any other rights of the bank.

This is a declaration on my part.

## **إقرار الغرض من القرض الشخصي**

تشير إلى الطلب المقدم منا اليوم بشأن الحصول على التمويل الائتماني وذلك من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.

نود الإحاطة بأنه من المفهوم لنا أن موافقتكم على منحنا هذا التمويل الائتماني قائمة على أساس استخدامه في الغرض المحدد بذلك الطلب وبشرط ألا يستخدم في أي عمل تجاري. لذا وبموجب هذا لتعهد باستخدام التمويل الائتماني في حدود الغرض المحدد له، كما أنه من المفهوم لنا أنه عملاً بحكم المادة ١٠٤ من القانون رقم ٩٤ لسنة ٢٠٢٠ بحق للبنك "بإية طريقة يراها" التأكيد من استخدام التمويل الائتماني في الغرض المخصص له ويحظر علينا استخدامه في غير ذلك الغرض.

ولنتزم بأن يتم صرف مبلغ التمويل الائتماني بموجب شيكات معتمدة، تحويلات بنكية، وكذلك بطاقات الخصم المباشر.

كما نقر أنه يحق للبنك وفقاً لإرادته المنفردة في حالة إخلالنا بتعهداتنا المتقدم ذكرها ووفقاً لتقدير البنك المطلق أن يطالبنا بسداد كامل قيمة التمويل الائتماني من أصل وعوائد وعمولات وأي ملحقات أخرى.

تمثل هذه التعهدات والإقرارات جزءاً متمماً لعقد التمويل الائتماني المذكور وبما يترتب على ذلك من آثار والتي منها إنه في حالة الإخلال بأي من هذه التعهدات أو الإقرارات يحل أجل التمويل ويتعين سداد رصيده المدين وذلك دون الإخلال بأي من حقوق البنك الأخرى.

وهذا تعهد منا بذلك،