

بنك قطر الوطني - شركة مساهمة مصرية مركزه الرئيسي 5 شارع شامليون - قسم قصر النيل - ومقيد بالسجل التجاري تحت رقم 188894 سجل تجارى استثمار القاهرة ويمقله قانونا السيد الأستاذ / الرئيس التنفيذي للبنك

مرجع الطلب:

Branch: \_\_\_\_\_ Application number: \_\_\_\_\_ الفرع:

Customer ID: □□□□□□□□□□ رقم العميل

### Applicant Information

### بيانات مقدم الطلب

|  |           |                          |                          |            |                          |       |  |
|--|-----------|--------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|-------|--|
| QNB Client   | Yes       | <input type="checkbox"/> | نعم                      | No         | <input type="checkbox"/> | لا    | عميل بنك قطر الوطني                          |
| Applicant Type   | Corporate | <input type="checkbox"/> | شركات                    | Individual | <input type="checkbox"/> | افراد | تصنيف مقدم الطلب                             |
| Customer name:   | _____     |                          |                          |            |                          |       | اسم مقدم الطلب:                              |
| Permanent residential address (preferably in Arabic language): | _____     |                          |                          |            |                          |       | عنوان الإقامة الدائمة (يفضل باللغة العربية): |
| No., street, City:   | _____     |                          |                          |            |                          |       | رقم المبنى، شارع، مدينة:                     |
| Zip Code, country:   | _____     |                          |                          |            |                          |       | رقم بريدي، المحافظة، الدولة:                 |
| Home Telephone:  | _____     | تليفون المنزل:           | Proof of Identity's no.: | _____      |                          |       | رقم تحقيق الشخصية:                           |
| Mobile Phone:  | _____     | التليفون المحمول:        | E-mail address:          | _____      |                          |       | البريد الإلكتروني:                           |

### Complaint/Suggestion Details

### تفاصيل الشكاوى/الاقتراح

|  |  |                          |                                    |                          |                          |             |  |             |               |                          |              |
|--|--|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|--|-------------|---------------|--------------------------|--------------|
| Complaint Type:  | Objection to the bank's response to a previous complaint | <input type="checkbox"/> | اعتراض على رد البنك على شكوى مسيئة | New                      | <input type="checkbox"/> | جديد        | نوع الشكاوى:                             |             |               |                          |              |
| Preferred means to communicate & follow up on the complaint: | _____  |                          |                                    |                          |                          |             | الوسيلة المفضلة للتواصل ومتابعة الشكاوى: |             |               |                          |              |
| Mail   | <input type="checkbox"/>                                 | بريد                     | E-mail address                     | <input type="checkbox"/> | بريد الكتروني            | Home number | <input type="checkbox"/>                 | تليفون ارضي | Mobile number | <input type="checkbox"/> | تليفون محمول |
| Attachments related to the complaint                         | _____  |                          |                                    |                          |                          |             | مرفقات متعلقة بالشكاوى                   |             |               |                          |              |

### The Applicant's Approval

### موافقة مقدم الطلب

The Applicant hereby acknowledges to have received a copy of this request on the date of its signature for reference and necessary action. It is agreed that within a maximum of two working days from the date of the Complaint's submission, a bank representative shall notify the applicant of the complaint's reference number and inform him/her of the period required for investigating the complaint. It is therefore necessary to maintain the complaint's reference number through which the complaint may be followed-up. The applicant declares that in the event where the complaint falls under full or joint liability with another bank, QNB has the right to send all or part of the complaint to the concerned bank in accordance with the procedures and regulations set forth in the Central Bank of Egypt directives for complaint handling.

يقر مقدم الطلب بأنه قد تسلم نسخة من هذا الطلب في تاريخ التوقيع عليه وذلك للرجوع إليها والعمل بها عند اللزوم.

من المتفق عليه أنه سيقوم ممثلو البنك خلال يومين - كحد أقصى - من تاريخ تسجيل الشكاوى بإخطار مقدم هذا الطلب بالرقم المرجعي للشكاوى، مع إبلاغه بالمدة اللازمة لفحص الشكاوى. لذا يتعين عليه الاحتفاظ بالرقم المرجعي للشكاوى الذي من خلاله يمكنه متابعة الشكاوى.

يقر مقدم الشكاوى بأنه في حالة وقوع موضوع الشكاوى تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر، فلبنك الحق في إحالة كل أو جزء من الشكاوى إلى ذلك البنك، وذلك وفقاً للإجراءات والضوابط الواردة في تعليمات آلية التعامل مع الشكاوى والصادرة من البنك المركزي.

Client's Signature: \_\_\_\_\_

توقيع مقدم الطلب:

Date:

□□□ □□□ □□□

التاريخ:

### General Conditions for Customer Rights Protection:

### شروط عامة لحماية حقوق العملاء:

- يؤكد البنك على ضرورة قيام العميل بقراءة الدقة 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 بيته وهو <http://www.qnb.com.eg> والذي يتضمن كافة المصروفات والعمولات التي تستحق على خدماته المصرفية، كما تتوافر أيضاً الموائد

- If the bank rejects the customer's application for subscription to a service or product, the customer has the right to receive back the original documents he has submitted for such subscription.
- The customer has the right within two days to request the cancellation of any inactivated service or product (except depository products). In such case, the customer is entitled to refund any amounts paid for the service and cancel any permanent instructions previously given by the customer in connection with applying to the cancelled service.
- The customer has the right to perform transactions on his account through the means provided by the bank. In this respect, the following should be respected:
  1. The customer shall safely maintain all those means in such a manner that prevents other parties from accessing them.
  2. Where any of those means (e.g. PIN number, password, cards ... etc.) are lost, the bank shall be immediately notified through calling the Contact Center or visiting the nearest branch. The customer shall not be responsible (except where it is the customer's fault or negligence) for any liabilities arising from the use of any of those means after the date the bank has been notified of their loss or theft. It is noteworthy that after the bank is informed by phone, a written notification signed by the customer shall be submitted to the bank.
  3. After the bank is notified in cases where the card is lost or the occurrence of account fraud, the bank shall refund any debited amounts/fees unless it is proven that the transaction was authorized by the customer, or an act of circumvention was carried out by the customer.
  4. It is necessary to notify the bank/service provider immediately and without delay upon becoming aware of any transaction involving theft, embezzlement, act of circumvention of accounts, or debited transactions performed on debit or credit cards without the customer's authorization. If the customer does not comply with the above, the customer shall bear full responsibility for any transactions carried out without his approval and the resulting commissions and expenses.
- In general, the customer shall be contacted via any means of communication maintained at the bank (e.g. correspondence address, landline number, mobile number, SMS message, e-mail address "if the customer signed an E-mail Authorization Form" ...etc. Accordingly, the bank emphasizes to the customer the importance of providing accurate data and information to the bank about the customer's contact details for prompt and easy communication with the customer on one hand and to maintain the confidentiality and safety of the customer's data on the other hand.
- The bank notifies the customer of the necessity to update the customer's contact details if any change occurs.
- The customer has the right to submit a request for receiving paper copies of his bank account statements against the payment of stipulated fees.
- Moreover, the customer has the right to request any detailed information about any account he holds, or any transactions carried out on them within the last 5 years maximum.

- يحق للعميل حل رفض البنك لطلب اشتراكه في خدمة أو منتج استعادة المستندات الأصلية التي قدمها عند طلب الاشتراك.
- يحق للعميل خلال يومين التقدم بطلب لإلغاء أية خدمة أو منتج لم يتم تفعيله (عدا الأوعية الإحصائية)، وله في هذه الحالة استرداد أي مبالغ تم دفعها لتلقى هذه الخدمة مع إلغاء أية تعليمات مستديمة سبق وأن أصدرها العميل بمناسبة طلب الحصول على الخدمة المُلغاة.
- للعميل حق التعامل على حسابه من خلال الوسائل التي يتيجها 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 ..... يجب إخطار البنك مباشرة من خلال مركز الاتصالات أو أقرب الفروع، وإن يتحمل العميل (بامتناء 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 تليفونياً يجب تعزيز هذا الإخطار بكتابة 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 بتحليل من جانبه.
  4. ضرورة إخطار البنك / مقدم الخدمة فوراً و بدون تأخير عند إدراك أي معاملة بها سرقة، أو اختلاس، أو تلاعب في الحسابات، أو خصم معاملات غير مصرح بها من العميل على بطاقت الخدم 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.
- 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 موافقة البنك ببيانات ومعلومات دقيقة عن وسائل التواصل معه سواء فيما يتعلق بأي من تلك الوسائل المتقدم بطلبها حرصاً على سرعة وسهولة التواصل مع العميل من جهة والمحافظة 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.
- وللعميل 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.

### Complaint Procedures and Customer Rights Protection إجراءات التقدم بالشكوى وحماية حقوق العميل

As the bank is keen to protect its customers' interests and rights, therefore, and prior to signing on this application, the customer/guarantor should:  
 Accurately read all the terms and conditions, especially those related to the interest value and its nature (fixed / variable) and the means of calculating it, as well as the due dates for the interest-bearing accounts.  
 Inquire from the competent employee about any confusion or uncertainty in any of the application's terms.  
 The customer has the right to object if he did not receive the booklet attached to this application, which includes a detailed statement of the nature of the accounts, their description and the mechanism of withdrawal from them, especially accounts such as debit cards, e-wallet service, online banking service.  
 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 complain 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](http://www.QNB.com.eg)
  - Quality Assurance Department / Central Unit for Customer service 5 Champollion Street - Downtown - Cairo]
- Secondly:** - The Bank shall be complied to respond to the complaint (through writing or email) within fifteen working days from the date of receiving it except for complains related to transactions with foreign agencies where the client would be notified with the requested time to examine his complain.
- Third:** -Incase 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 reply, the bank shall re-examine the complaint and notify the client of the final response
- 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.

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 سداده 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 وآلية السحب منها وخاصة الحسابات كبطاقات الخصم المباشر، خدمة المحفظة الإلكترونية، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.

يقع للعميل التقدم بشكوى إلى البنك المركزي المصري في حال اعتراضه على أي عملية مصرفية تمت في حسابه أو في حال تشككه بوجود تلاعب في حساباته وفقاً للتفصيل التالي:

أولاً:- يجب على العميل التقدم إلى 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](mailto:Quality.feedback@qnb.com.eg)
- الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك [www.QNB.com.eg](http://www.QNB.com.eg)
- إدارة الجودة الشاملة/ الوحدة المركزية لخدمة العملاء، 5 شارع شامبليون حوسط البلد - القاهرة]

ثانياً:- ويلتزم البنك بالرد على الشكوى ( كتابياً أو الكترونياً ) خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها وذلك فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث سيتم إخطار العميل بالمدّة اللازمة ليبحث شكواه

ثالثاً:- حال عدم قبول العميل لما جاء به الرد البنك على شكواه فإنه يحق له إخطار البنك بأسباب اعتراضه وذلك خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إبلاغه رد البنك وإلا اعتبر ذلك قبولا منه لما جاء به الرد 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.

### For Branch Use Only لاستخدام الفرع فقط

Actions taken/recommendations: \_\_\_\_\_

Enclosures if any: \_\_\_\_\_

Concerned Department: \_\_\_\_\_

Person in charge: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_ Date:

### For Quality Department Use Only لاستخدام إدارة الجودة

Course of action: \_\_\_\_\_

Person in charge: \_\_\_\_\_ Settlement Date: \_\_\_\_\_