



## شروط وأحكام خدمة المحفظة الرقمية العمل - QNB PAY

### QNB PAY WALLET USER TERMS AND CONDITIONS – CUSTOMER

Please carefully read this QNB Pay Wallet User Terms and Conditions for Customers (the “**Customer Terms and Conditions**”). Your access and use of the QNB Pay Wallet (as defined below) is conditional upon your acceptance of these Customer Terms and Conditions. These Customer Terms and Conditions set out the terms and conditions of the use of the QNB Pay Wallet by you and related payment and E-Wallet Services (as defined below) provided by QNB.

Acceptance of these Customer Terms and Conditions are required in order to access, subscribe to and use the QNB Pay Wallet. When you click “I Agree to these Terms & Conditions”, you confirm your agreement to be bound by these Customer Terms and Conditions. If you do not agree to these Customer Terms and Conditions, your enrolment will not proceed further.

These Customer Terms and Conditions will apply to the use of your QNB Pay Wallet, whether by you or by any other person on your behalf, and you will be responsible for all such use. If you use QNB Pay Wallet or permit another person to use QNB Pay Wallet on your behalf, you and that person agree to these Customer Terms and Conditions.

#### 1. Definitions

**Account** means the bank account(s) in your name with a bank in Qatar, which you may link to your QNB Pay Wallet.

**Applicable Laws** means any laws, rules, regulations and instructions issued from time to time by the QCB and/or any other regulatory or government body in Qatar that may affect, relate to or affect the transactions contemplated in these Customer Terms and Conditions, including without limitation the Mobile Payment Instructions issued by the QCB.

**AML / CFT Regulations** mean any laws, rules, regulations and instructions relating to anti-money laundering and combating financing of terrorism issued by any government or regulatory body in Qatar from time to time and relate to the Mobile Payment Transactions, including any amendment made to those requirements or the guidelines superseding them.

**Converting into funds** means converting electronic money into banknotes, coins or deposited money.

**Device** means any mobile phone, smart phone, tablet, smart watch or such other communication device, which is used to access and undertake transactions through QNB Pay Wallet.

**E-Wallet Services** means all payment services determined or to be determined by QNB from time to time by use of QNB Pay Wallet and the Account opened on behalf of the User (including services such as depositing money to the QNB Pay Wallet, money transfer between QNB Pay Wallets, withdrawing money from the QNB Pay Wallet, utility payments from the QNB Pay Wallet, cash register payments with QNB Pay Wallet, etc.).

**Electronic Money** means monetary value stored by a User in electronic form on their QNB Pay Wallet, against the equivalent funds accepted by QNB, stored in electronic media, used for undertaking Mobile Payment Transactions, and accepted as a payment instrument by real persons and legal entities in addition to QNB.

**Fund** means banknotes, coins, deposited money or electronic money.

**Minor** means any person under the age of 18 years or who is wholly or partially lacking in legal capacity. The guardian acts on behalf of the minor in concluding contractual obligations and managing his/her financial affairs.

**Mobile Money Transfers** means the transfer of Electronic Money from one person to another person through the use of a Device, including QNB Pay Wallet.

يرجى قراءة شروط وأحكام خدمة المحفظة الرقمية من QNB الخاصة بالعملاء (“الشروط والأحكام الخاصة بالعميل”). إن وصولك إلى محفظة QNB Pay واستخدامها (كما هو محدد أدناه) مشروط بقبولك لهذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل. وتحدد هذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل شروط وأحكام استخدامك لمحفظة QNB Pay وخدمات الدفع ذات الصلة وخدمات المحفظة الإلكترونية (كما هو محدد أدناه) التي يوفرها QNB.

يجب قبول شروط وأحكام العملاء هذه للوصول إلى محفظة QNB Pay والاشتراك فيها واستخدامها. عندما تنقر فوق “وافق على هذه الشروط والأحكام”، فإنك تؤكد موافقتك على الالتزام بهذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل. إذا لم توافق على هذه الشروط والأحكام، فلن يستمر تسجيلك في الخدمة المطلوبة.

تتطبق الأحكام والشروط الخاصة بالعميل على استخدام محفظة QNB Pay، سواء من قبلك أو من قبل أي شخص آخر بالنيابة عنك، وستكون مسؤولاً عن كل أوجه هذا الاستخدام. إذا كنت تستخدم محفظة QNB Pay أو تسمح لشخص آخر باستخدامها نيابة عنك، فإنك توافق أنت والشخص الآخر على هذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل.

#### ١. التعريفات

**الحساب** يعني الحساب أو الحسابات المصرفية المفتوحة باسمك لدى أي بنك في قطر، والتي يمكنك ربطها بمحفظة QNB Pay الخاصة بك.

**القوانين المعمول بها** تعني أي قوانين أو قواعد أو لوائح أو تعليمات تصدر من وقت لآخر من قبل مصرف قطر المركزي و/أو أي هيئة تنظيمية أو حكومية أخرى في قطر قد تؤثر على المعاملات المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل أو ترتبط بها أو تتصل بها، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر تعليمات الدفع عبر الهاتف الجوال في قطر الصادرة عن مصرف قطر المركزي.

**لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب** تعني أي قوانين وقواعد ولوائح وتعليمات تتعلق بمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب صادرة عن أي هيئة حكومية أو تنظيمية في قطر من وقت لآخر وتتعلق بمعاملات الدفع عبر الهاتف الجوال، بما في ذلك أي تعديل يتم إدخاله على تلك المتطلبات أو المبادئ التوجيهية التي تحل محلها.

**التحويل إلى أموال** يعني تحويل الأموال الإلكترونية إلى أوراق نقدية أو عملات معدنية أو أموال مودعة.

**الجهاز** يعني أي هاتف جوال أو هاتف ذكي أو جهاز لوحي أو ساعة ذكية أو أي جهاز اتصال آخر يستخدم للوصول إلى محفظة QNB Pay وإجراء المعاملات عبرها.

**خدمات محفظة إلكترونية** تعني جميع خدمات الدفع التي يحددها أو سيحددها QNB من وقت لآخر باستخدام محفظة QNB Pay والحساب المفتوح نيابة عن المستخدم (بما في ذلك خدمات تشمل إيداع الأموال في محفظة QNB Pay، وتحويل الأموال بين محافظ QNB Pay، وسحب الأموال من محفظة QNB Pay، ودفع فواتير المرافق بواسطة محفظة QNB Pay، ومدفوعات التسجيل النقدي باستخدام محفظة QNB Pay، إلخ.).

**النقود الإلكترونية** تعني القيمة النقدية التي يخزنها المستخدم في شكل إلكتروني في محفظة QNB Pay، مقابل ما يعادلها من قيمة تم قبولها من قبل QNB، والمخزنة في الوسائط الإلكترونية، والمستخدم لإجراء معاملات الدفع عبر الهاتف الجوال، والمقبولة كأداة للدفع من قبل أشخاص حقيقيين وكيانات قانونية بالإضافة إلى QNB.

**الأموال** تعني الأوراق النقدية أو العملات المعدنية أو الأموال المودعة أو النقود الإلكترونية.

**القاصر** يعني الشخص الذي لم يتجاوز عمره ١٨ سنة والذي يفقد جزئياً أو كلياً للأهلية القانونية. وينصرف ولي الأمر نيابة عن القاصر في إبرام الالتزامات التعاقدية وإدارة شؤونه المالية.

**تحويل الأموال عبر الهاتف الجوال** يعني تحويل النقود الإلكترونية من شخص إلى آخر من خلال استخدام جهاز، بما في ذلك محفظة QNB Pay.

**Mobile Payment Instructions** means the mobile payment instructions (including the mp-clear rulebook, mp-clear operational framework and mp-clear interface specifications) regulating the provision of mobile payment mechanisms issued by the QCB in 2018 and effective from 1 January 2019, pursuant to the QCB Law.

**Mobile Payment Transactions** refers to any means of payment made and/or received by individuals or corporations through the use of a Device, including QNB Pay Wallet, at any point of sale or through electronic commerce website, including Mobile Money Transfers, all regulated under the Mobile Payment Instructions issued by the QCB.

**Non-QNB Customer** means any User other than QNB Customer.

**PCIDSS** means the Payment Card Industry Data Security Standards (including the Payment Application Data Security Standards) maintained by the PCI Security Standards Council, LLC (and any successor entity or organization).

**Qatar** means the State of Qatar.

**QCB** means the Qatar Central Bank.

**QCB Law** means Law No. 13 of 2012 of the Qatar Central Bank and the Regulation of Financial Institutions,

**QNB** means Qatar National Bank (Q.P.S.C.).

**QNB Customer** means any User whose QNB Pay Wallet is, or can be, registered through an active Account opened with QNB.

**QNB Pay Wallet** means the digital platform mobile application made available by QNB that allows Users to send, receive, pay or store Electronic Money on it and undertake electronic payments transactions using their Devices.

**QR Code** means a unique two-dimensional barcode that contains information about an item to which it is attached.

**QR Payment** means a payment made by a User by transferring Electronic Money from its QNB Pay Wallet to a merchant or service provider using the QR Service.

**QR Service** means a service which allows the User to use its QNB Pay Wallet to make payments by scanning the QR Code available at any accepting store, website or Device of a merchant or service provider.

**Riyal or QAR** means Qatari Riyal being the lawful currency of Qatar.

**Limits** mean, in respect of the QNB Pay Wallet, the maximum amounts that can be handled, issued, transacted, cleared or settled as set by the QCB and/or QNB in accordance with QCB directives and communicated to the Users and which are further identified on the QNB website www.qnb.com.

**User** refers, as the context requires, to you or any other user, including a merchant or service provider, who has enrolled him/her/itself to subscribe to the QNB Pay Wallet and such QNB Pay Wallet has been issued/activated by QNB for that person.

## 2. Scope

- These Customer Terms and Conditions govern the payments initiated through the QNB Pay Wallet.
- QNB reserves the right to add, delete or amend these Customer Terms and Conditions, in full or in part, including without limitation provisions relating to fees, charges and commissions at any time, as and when it deems necessary, without prior notice. Any changes will be posted on [www.qnb.com]. We will notify you of any such change or amendment electronically by posting a notification in the QNB Wallet under Terms and Conditions menu.
- You agree that usage of QNB Pay Wallet to undertake Mobile Payments Transactions and other transactions contemplated in these Customer Terms and Conditions will represent your acceptance of these Customer Terms and Conditions, and that continued use of QNB Pay Wallet after revisions to these Customer Terms and Conditions shall constitute your agreement to such revised terms and any applicable posted guidelines or rules.
- The terms and conditions set forth herein are in addition to, and do not cancel or supersede any other agreements or signature cards governing your accounts, cards, mobile / internet banking or other business relationships with QNB. All of the terms, conditions, agreements, representations, schedules, disclosures, and fees set forth in or associated with such other agreements, signature cards and banking relationships remain in full force and effect.

تعليمات الدفع عبر الهاتف الجوال تعني تعليمات الدفع عبر الهاتف الجوال (بما في ذلك كتاب قواعد نظام المقاصة الخاص بالهواتف المحمولة mp-clear، وإطار عمله التشغيلي، ومواصفات واجهته) التي تنظم توفير آليات الدفع عبر الهاتف الجوال الصادرة عن مصرف قطر المركزي في عام ٢٠١٨ والتي تسري اعتباراً من ١ يناير ٢٠١٩، وفقاً لقانون مصرف قطر المركزي.

معاملات الدفع عبر الهاتف الجوال تعني أي وسيلة للدفع و/أو الاستلام من قبل الأفراد أو الشركات من خلال استخدام جهاز، بما في ذلك محفظة QNB Pay، في أي نقطة بيع أو من خلال موقع التجارة الإلكترونية، بما في ذلك التحويلات النقدية عبر الهاتف الجوال، والتي تخضع جميعها للأنظمة الصادرة بموجب تعليمات الدفع عبر الهاتف الجوال الصادرة عن مصرف قطر المركزي.

عميل من غير عملاء QNB يعني أي مستخدم لا يكون عميلاً في QNB.

معايير أمن البيانات في صناعة بطاقات الدفع PCIDSS تعني معايير أمن بيانات بطاقات الدفع (بما في ذلك معايير أمن بيانات تطبيق الدفع) التي يحتفظ بها مجلس معايير الأمن (SSC) في صناعة بطاقات الدفع (PCI) (وأي كيان أو مؤسسة لاحقة).

قطر تعني دولة قطر.

المصرف المركزي يعني مصرف قطر المركزي.

قانون مصرف قطر المركزي يعني قانون رقم (١٣) لسنة ٢٠١٢ بإصدار قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية.

QNB تعني بنك قطر الوطني ش.م.ع.ق.

عميل QNB يعني أي مستخدم يملك محفظة QNB Pay مسجلة أو يمكن تسجيلها من خلال حساب نشط مفتوح لدى QNB.

محفظة QNB Pay تعني تطبيق الهاتف الجوال على المنصة الرقمية الذي يوفره QNB والذي يسمح للمستخدمين بإرسال أو استلام أو دفع أو تخزين الأموال الإلكترونية عليه وإجراء معاملات الدفع الإلكتروني باستخدام أجهزتهم.

رمز QR / رمز الاستجابة السريع يعني رمز شريطي ثنائي الأبعاد فريد يحتوي على معلومات حول العنصر المرفق به.

الدفع بواسطة رمز QR يعني عملية الدفع التي يقوم بها المستخدم عن طريق تحويل النقود الإلكترونية من محفظة QNB Pay الخاصة به إلى تاجر أو مزود خدمة باستخدام خدمة رمز الاستجابة السريع.

خدمة QR تعني خدمة تسمح للمستخدم باستخدام محفظة QNB Pay لتسديد دفعات عبر مسج رمز QR المتوفرة في أي متجر أو موقع إلكتروني أو جهاز تابع لتاجر أو مزود خدمة.

الريال أو ر.ق. تعني الريال القطري وهو العملة الرسمية لقطر.

الحدود تعني، فيما يتعلق بمحفظة QNB Pay، الحد الأقصى للمبالغ التي يمكن التعامل معها أو إصدارها أو مقاصتها أو تسويتها وفقاً لتعليمات مصرف قطر المركزي و/أو سياسات QNB الموضوعية وفقاً لتعليمات مصرف قطر المركزي والتي يتم إبلاغ المستخدمين بها والتي يمكن الاطلاع على تفاصيلها على موقع QNB على www.qnb.com.

المستخدم يعني، حسبما يقتضيه السياق، أنت أو أي مستخدم آخر، بما في ذلك التاجر أو مزود الخدمة، قام بالتسجيل للاشتراك في محفظة QNB Pay، وقد تم إصدار/ تفعيل المحفظة من قبل QNB لهذا الشخص.

## ٢. النطاق

- تحكم هذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل بالدفعات التي يتم إجراؤها عبر محفظة QNB Pay.
- يحفظ QNB بالحق في إضافة أو حذف أو تعديل هذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل، كلياً أو جزئياً، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الأحكام المتعلقة بالأتعاب والرسوم والعمولات في أي وقت، حسبما ومتى يراه ضرورياً، من دون إشعار مسبق. وسيتم نشر أي تغييرات على [www.qnb.com]. كما سنملك بأي تغيير أو تعديل من هذا القبيل إلكترونياً من خلال نشر إشعار في محفظة QNB Pay ضمن قائمة الأحكام والشروط.
- أنت توافق على أن استخدام محفظة QNB Pay لإجراء معاملات الدفع عبر الهاتف الجوال وغيرها من المعاملات المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل يمثل قبولك لهذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل، كما يتشكل استمرار استخدام محفظة QNB Pay بعد مراجعة هذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل موافقتك على الشروط المعدلة وأي مبادئ توجيهية أو قواعد سارية المفعول ومنشورة.
- إن الشروط والأحكام المنصوص عليها في هذه الوثيقة هي بالإضافة إلى، ولا تلغي أو تحل محل أي اتفاقيات أو بطاقات توقيع أخرى تحكم حساباتك أو بطاقاتك أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال أو عبر الإنترنت أو أي علاقات تجارية أخرى مع QNB. وإن جميع البنود والشروط والاتفاقيات والإقرارات والجداول والإفصاحات والرسوم المحددة في هذه الاتفاقيات الأخرى وبطاقات التوقيع والعلاقات المصرفية تبقى سارية المفعول وناظفة بشكل كامل.

## (a) General Description of Services

## (أ) الوصف العام للخدمات

In general, the E-Wallet Services provided by QNB will enable you to:

بشكل عام، ستمكنك خدمات المحفظة الإلكترونية Pay QNB من:

- make payments using your QNB Pay Wallet;
- if you are a QNB Customer, transfer Funds between your QNB Pay Wallet and your Account linked to your QNB Pay Wallet;
- top up your QNB Pay Wallet using acceptable payments methods such as credit card, debit card or transfers; and
- withdraw cash from any QNB ATM network in Qatar against the Electronic Money standing to the credit of your QNB Pay Wallet,

- تسديد دفعات باستخدام محفظة QNB Pay؛
- تحويل الأموال بين محفظة QNB Pay وحسابك المرتبط بمحفظة QNB Pay؛
- إن كنت عميلاً لدى QNB، تعبئة رصيد محفظة QNB Pay باستخدام طرق الدفع المقبولة مثل بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم أو التحويلات؛ و
- سحب النقد من أجهزة الصراف الآلي التابعة لشبكة QNB في قطر مقابل اقتطاع النقود الإلكترونية من رصيد محفظة QNB Pay.

as such services may be enabled or disabled by QNB from time to time. QNB may, from time to time, offer additional or different features to the E-Wallet Services and the QNB Pay Wallet, all of which will be governed by these Customer Terms and Conditions, as amended. Introduction of additional or different features may be subject to acceptance of additional terms and conditions. QNB may also, at its sole discretion and without prior intimation, disable or discontinue any service offered through the QNB Pay Wallet.

ويجوز تفعيل هذه الخدمات أو تعطيلها من وقت لآخر بواسطة QNB. ويجوز أن يقدم QNB، من وقت لآخر، ميزات إضافية أو مختلفة لخدمات المحفظة الإلكترونية ومحفظة QNB Pay، والتي تخضع كلها لهذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل، بصيغتها المعدلة. وقد يخضع إدخال ميزات إضافية أو مختلفة لقبول شروط وأحكام إضافية. كما يجوز لـ QNB، وفق تقديره الخاص ومن دون إشعار مسبق، تعطيل أو إيقاف أي خدمة تقدم من خلال محفظة QNB Pay.

## (ب) التسجيل في محفظة QNB Pay

## (b) Registration for QNB Pay Wallet

- If you are an individual User, you must have a valid and operational mobile number issued to you in Qatar and registered against your Qatari ID / resident permit / passport. Your QNB Pay Wallet will be registered against your Qatar mobile number.
- You agree that QNB will be required to register your QNB Pay Wallet with the QCB.
- Registration of your QNB Pay Wallet is conditional upon fulfilling necessary 'know your customer' checks by QNB, to its complete satisfaction. You shall provide to QNB with all necessary documents and information required to for this purpose.
- To register QNB Pay Wallet for Minors, explicit consent of their guardians would be required at the time of registration subject to fulfilling necessary 'know your customer' checks by QNB, to its complete satisfaction. The guardian shall also be notified each time the Minor undertakes a Mobile Payment Transaction using the QNB Pay Wallet.
- You will be requested to verify whether you are an existing QNB Customer. Should your answer be affirmative, you will be requested to insert your QNB account number. You must provide accurate information, contrary to which you will be diverted to reregistration. You may, if required by QNB, be required to attend any QNB branch for verification of any of the provided documentation/information.
- You must provide up-to-date and accurate information on the forms required to be filled out by Users for the subscription of the QNB Pay Wallet.
- Qatar citizens and residents shall not be permitted to have more than five (5) subscriptions to QNB Pay Wallet associated with one Qatari ID / resident permit / mobile number.

- إذا كنت مستخدماً فردياً، فيجب أن يكون لديك رقم هاتف جوال صالح وموضوع في الخدمة تم إصداره لك في قطر وتسجيله متصل بطاقة الهوية القطرية / تصريح الإقامة / جواز السفر الخاص بك. سيتم ربط تسجيل محفظة QNB Pay برقم هاتفك الجوال في قطر.

- أنت توافق على أن QNB سيطلب منك تسجيل محفظة QNB Pay الخاصة بك لدى مصرف قطر المركزي.

- إن تسجيل محفظة QNB Pay مشروط بإتمام عمليات التحقق الضرورية بموجب متطلبات مبدأ "اعرف عميلك" المطبقة من قبل QNB، للتأكد من استيفاء جميع الشروط. يتعين عليك تزويد QNB بجميع الوثائق والمعلومات اللازمة لهذا الغرض.

- لتسجيل محفظة QNB Pay للقصير، يلزم الحصول على موافقة صريحة من أولياء أمورهم في وقت التسجيل بشرط استيفاء فحوصات "اعرف عميلك" الضرورية من قبل QNB، بما يرضيه بالكامل. ويجب أيضاً إخطار ولي الأمر في كل مرة يقوم فيها القاصر بإجراء معاملة دفع عبر الهاتف الجوال باستخدام محفظة QNB Pay.

- سيطلب منك تأكيد إذا كنت من عملاء QNB الحاليين. إذا كانت إجابتك إيجابية، سيطلب منك إدخال رقم حساب QNB الخاص بك. يجب عليك توفير معلومات دقيقة، وإلا سيتم تحويلك لصفحة إعادة التسجيل. ويجوز لك، إذا طلب QNB ذلك، الحضور إلى أي فرع من فروع QNB للتحقق من أي من الوثائق/المعلومات المقدمة.

- يجب توفير معلومات حديثة ودقيقة عن النماذج التي يجب ملؤها من قبل المستخدمين للاشتراك في محفظة QNB Pay.

- لا يسمح لمواطني قطر والمقيمين فيها بالحصول على أكثر من خمسة (٥) اشتراكات في محفظة QNB Pay مرتبطة بطاقة هوية قطرية / تصريح إقامة / رقم هاتف جوال واحد.

- لا يجوز للمواطنين غير القطريين أو المقيمين الذين يزورون قطر الحصول على أكثر من اشتراك واحد (١) في محفظة QNB Pay مرتبط بجواز سفر واحد أو رقم تعريف شخصي/ رقم هاتف جوال آخر مقبول.

- يحتفظ QNB بحقه في رفض طلبك بفتح محفظة QNB Pay وفق تقديره المطلق والوحيد.

- ستتلقى رسالة تأكيد بمجرد تفعيل محفظة QNB Pay.

## (c) Using QNB Pay Wallet

## (ت) استخدام محفظة QNB Pay

- From time to time, QNB may enable you to deposit Electronic Money to your QNB Pay Wallet using various methods such as via ATM, bank transfer, credit card, debit card or prepaid card.
- You may transfer Electronic Money to, or receive Electronic Money from, other Users by using your QNB Pay Wallet.
- You may not undertake any transaction using your QNB Pay Wallet which exceed the Limits determined by QNB and published on the QNB Pay Wallet, QNB's website or communicated to you in any other way. Any liabilities resulting due to amendments of the Limits for any Mobile Payment Transaction will solely lie with you.

- من وقت لآخر، قد يتيح لك QNB إيداع النقود الإلكترونية في محفظة QNB Pay باستخدام طرق مختلفة مثل الصراف الآلي، أو التحويل المصرفي، أو بطاقة الائتمان، أو بطاقة الخصم، أو البطاقة مسبقة الدفع.

- يمكنك تحويل النقود الإلكترونية إلى مستخدمين آخرين أو استلام النقود الإلكترونية منهم باستخدام محفظة QNB Pay الخاصة بك.

- لا يجوز لك إجراء أي معاملة باستخدام محفظة QNB Pay تتجاوز الحدود التي يحددها QNB والتي يتم نشرها على محفظة QNB Pay أو موقع QNB الإلكتروني أو التي يتم إبلاغك بها بأي طريقة أخرى. إن أي التزامات ناتجة عن تعديلات الحدود لأي معاملة دفع عبر الهاتف الجوال تقع على عاتقك فقط.



(iv) You shall be responsible for any Mobile Payment Transaction undertaken using QNB Pay Wallet and QNB shall not be responsible or liable for any losses or damages incurred by you as a result of any such transaction unless such loss or damage can be attributed to any willful default or gross negligence on the part of QNB.

(v) QNB Pay Wallet shall not be used to undertake any fraud or illegal transactions. QNB, in its sole and absolute discretion, shall have the right to reject or reverse any transaction undertaken using the QNB Pay Wallet if QNB is of the view that such a transaction undertaken by a User is for fraudulent or illegal purposes.

#### (d) Cash Withdrawal through QNB Pay Wallet – Converting into funds

QNB Pay Wallet allows you to withdraw cash from select QNB ATMs in Qatar by converting Electronic Money into Funds. An SMS message with an e-voucher number will be sent to your registered mobile number. You can enter the voucher code, amount and withdraw the amount at a QNB ATM. The beneficiary can be any Ooredoo or Vodafone customer, including yourself. The maximum limits will be determined by QNB at its sole discretion. A payment cannot be stopped, cancelled or altered once sent even if you make a mistake and enter the wrong details (i.e. incorrect mobile phone number or wrong amount). In the case of failure to withdraw the cash within 1 day of the date of initiation, the transaction will be reversed and the Electronic Money will automatically be transferred back to your QNB Pay Wallet.

#### (e) Your Device & Your Software.

(i) QNB is not responsible for any error or failure to initiate or complete a Mobile Payment Transaction including a QR Payment due to any malfunction of your Device, any malicious software installed to it (including virus, malware, spyware, Trojan or other malicious programs), any problems due to jail breaking or rooting of the Device or any problems relating to your mobile equipment used with the E-Wallet Services. QNB shall not be responsible for any error, damage or other loss you may suffer due to malfunction or misapplication of any system you use, including your browser, applications, your internet service provider, or any equipment you may use (including your telecommunications facilities, hardware and software) to access or communicate with the E-Wallet Services).

(ii) QNB shall be responsible for completing financial transactions on time according to properly entered and transmitted instructions. However, QNB will not be liable for completing transfers or transactions:

- if, through no fault of QNB, the relevant User does not have enough available Electronic Money stored on its QNB Pay Wallet to complete the relevant transaction;
- If, through no fault of QNB, the relevant User's QNB Pay Wallet has been closed, frozen, or is not in good standing, or if we reverse a payment or transfer because of insufficient funds;
- if any transfer exceeds the Limit set on the QNB Pay Wallet by QNB or under the any instruction issued by the QCB under Applicable Law;
- if the User has not properly followed software or QNB instructions on how to receive or make a transfer;
- if the User has not provided to QNB complete, correct, and current instructions, mobile numbers, or PIN, or any other identifying information in order for QNB to properly credit or debit the QNB Pay Wallet or otherwise complete any Mobile Payment Transaction;
- if Mobile Payment Transactions on the User's QNB Pay Wallet have been prohibited by a court order or other legal process;
- if the User's Device or any software installed on it was not working properly and this problem should have been apparent to the User when the User attempted to initiate a Mobile Payment Transaction;
- if the User, or anyone the User allows, commits fraud or violates any law or regulation; or
- if circumstances beyond the QNB's control prevents any Mobile Payment Transaction, despite reasonable precautions that QNB may have taken.

(iv) ستكون مسؤولاً عن أي عملية دفع عبر الهاتف الجوال تتم باستخدام محفظة QNB Pay ولا يتحمل QNB أي مسؤولية أو تبعية عن أي خسائر أو أضرار قد تلحق بك نتيجة لأي معاملة من هذا القبيل ما لم يكن بالإمكان إرجاع هذه الخسارة أو الضرر إلى أي تقصير متعمد أو إهمال جسيم من جانب QNB.

(v) لا يجوز استخدام محفظة QNB Pay لإجراء أي عمليات احتيال أو معاملات غير قانونية. يتمتع QNB، وفق تقديره المطلق والوحيد، بالحق في رفض أو عكس أي معاملة تتم باستخدام محفظة QNB Pay إذا كان من رأي QNB أن هذه المعاملة التي يقوم بها المستخدم هي لأغراض احتيالية أو غير قانونية.

#### (ث) السحب النقدي من خلال محفظة QNB Pay - التحويل إلى أموال

تتيح لك محفظة QNB Pay سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي المختارة في قطر من خلال تحويل النقود الإلكترونية إلى أموال. سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة تحتوي على رقم قسيمة إلكترونية إلى رقم هاتفك الجوال المسجل. يمكنك إدخال رمز القسيمة والمبلغ وسحب المبلغ من صراف QNB. يمكن للمستخدم أن يكون أي عميل من عملاء Ooredoo أو Vodafone، بما في ذلك نفسك. وسيتم تحديد الحدود القصوى للتحويل من قبل QNB وفقاً لتقديره وحده. لا يمكن إيقاف الدفعة أو إلغاؤها أو تغييرها بمجرد إرسالها حتى إذا ارتكبت خطأ وأدخلت التفاصيل الخاطئة (مثل رقم هاتف جوال غير صحيح أو مبلغ خاطئ). في حال عدم سحب المبلغ النقدي خلال يوم واحد من تاريخ بدء المعاملة، سيتم عكس المعاملة وسيتم تحويل الأموال الإلكترونية تلقائياً إلى محفظة QNB Pay.

#### (ج) جهازك وبرنامجك

(i) لا يتحمل QNB أي مسؤولية عن أي خطأ أو فشل في بدء عملية دفع عبر الهاتف الجوال أو إكمالها، بما في ذلك الدفع بواسطة رمز QR بسبب أي عطل في جهازك أو أي برنامج ضار مثبت عليه (بما في ذلك الفيروسات أو البرامج الضارة أو برامج التجسس أو أحصنة طروادة أو برامج ضارة أخرى)، وأي مشاكل بسبب خرق الجهاز أو انتهاك امتيازات المستخدم الفائق أو انتهاك امتيازات المستخدم الفائق الخاصة به أو أي مشاكل تتعلق بمعداتك المحمولة المستخدمة مع خدمات المحفظة الإلكترونية. كما لا يتحمل QNB أي مسؤولية عن أي خطأ أو ضرر أو خسارة أخرى قد تتعرض لها بسبب عطل أو سوء تطبيق أي نظام تستخدمه، بما في ذلك المتصفح والتطبيقات وموفر خدمة الإنترنت، أو أي معدات يمكنك استخدامها (بما في ذلك مرافق الاتصالات السلكية واللاسلكية والأجهزة والبرامج) للوصول إلى خدمات المحفظة الإلكترونية أو الاتصال بها.

(ii) يكون QNB مسؤولاً عن إتمام المعاملات المالية في الوقت المحدد وفقاً للتعليمات التي تم إدخالها ونقلها بشكل صحيح. ومع ذلك، لن يكون QNB مسؤولاً عن إتمام التحويلات أو المعاملات في الحالات التالية:

- إذا لم يكن لدى المستخدم المعنى، بسبب أي خطأ في QNB، ما يكفي من الأموال الإلكترونية المخزنة على محفظة QNB Pay لإتمام المعاملة ذات الصلة؛
- إذا لم يتم، بسبب أي خطأ في QNB، إغلاق محفظة QNB Pay الخاصة بالمستخدم المعنى أو تجميدها أو إذا لم تكن في وضع جيد، أو إذا قمنا بعكس عملية الدفع أو التحويل بسبب عدم كفاية الأموال؛
- إذا تجاوز أي تحويل الحد المحدد في محفظة QNB Pay من قبل QNB أو بموجب أي تعليمات صادرة عن مصرف قطر المركزي بموجب القانون المعمول به؛
- إذا لم يتبع المستخدم البرامج أو تعليمات QNB بشكل صحيح حول كيفية استلام أو إجراء عملية التحويل؛
- إذا لم يقدم المستخدم إلى QNB التعليمات الكاملة أو الصحيحة أو الحالية أو أرقام الهواتف الجوال أو رقم التعريف الشخصي، أو أي معلومات تعريف أخرى لكي يقوم QNB بخصم رصيد محفظة QNB Pay أو بأي طريقة أخرى لإكمال عملية الدفع عبر الهاتف الجوال؛
- إذا كانت معاملات الدفع عبر الهاتف الجوال في محفظة QNB Pay الخاصة بالمستخدم محظورة بموجب أمر قضائي أو أي إجراء قانوني آخر؛
- إذا كان جهاز المستخدم أو أي برنامج مثبت عليه لا يعمل بشكل صحيح وكان من المفترض أن تكون هذه المشكلة واضحة للمستخدم عند محاولته بدء عملية الدفع عبر الهاتف الجوال؛
- إذا قام المستخدم، أو أي شخص يسمح له المستخدم، بالاحتيال أو انتهاك أي قانون أو نظام؛ أو
- إذا كانت هناك ظروف خارجة عن سيطرة QNB تمنع إجراء أي عملية دفع عبر الجوال، على الرغم من الاحتياطات المعقولة التي قد يتخذها QNB.

## (f) Types of Transfers

- (i) A User can make or accept domestic payment or transfer of funds using the QNB Pay Wallet through the national switch for mobile payments in Qatar.
- (ii) All transactions through the QNB Pay Wallet shall be undertaken in QAR unless otherwise permitted by the QCB and QNB.
- (iii) Transfers may be limited in amount up to the Limit and transaction count on daily basis as governed by the Applicable Laws and in accordance with QNB policies. QNB reserves the right to adjust the Limit and / or the frequency of transactions via QNB Pay Wallet for security or credit reasons.
- (iv) Charges, fees or commissions, if any, applied by QNB in respect of any Mobile Payment Transaction cannot be reversed, and are non-refundable.

## (g) MPay support and Merchant Payments

- (i) You may use your QNB Pay Wallet to make payments to any merchant or service provider for products and/or services purchased. MPay service is connected to the QCB's real-time payment switch responsible for processing interbank and inter-processor Mobile Payment Transactions in Qatar and allows the User to make payment using QR Code. You can register for MPay through QNB Pay Wallet by selecting your default Account, mobile number and unique MPay alias (as applicable).
- (ii) Through the QR Service on the QNB Pay Wallet, you shall scan the QR Code presented by the merchant or the service provider. The User shall authenticate and complete the transaction by using the one-time password received by SMS on the mobile number registered with the QNB Pay Wallet. The Electronic Money shall transfer from your QNB Pay Wallet to the merchant's or service provider's QNB Pay Wallet.
- (iii) QNB shall only be responsible for clearing and settling the Funds between you and the merchant. An SMS notification will be provided to confirm the transaction. The settlement of Funds may take up to 48 hours.

## (h) Access Code and Security:

- (i) At the time of registering to use the QNB Pay Wallet, you will create your own access PIN to access the QNB Pay Wallet. Thereafter, you can voluntarily change your PIN at any time. We will be able to assign you a new PIN if you forget it. We recommend that you change your PIN once every three (3) months or more frequently if you deem it necessary. Your PIN can be changed within the option provided in your QNB Pay Wallet under your user profile.
- (ii) For security purposes, it is recommended that you memorize your PIN and do not write it down or share with third party. You are fully responsible for keeping your PIN and account data confidential (such as SMS PINs, and QNB Pay Wallet PIN). You must not share your PIN and account data with any other person.
- (iii) You will need the registered mobile number and PIN to access your QNB Pay Wallet. Use of the registered mobile number and PIN is the agreed security procedure between you and QNB. You should keep your credentials confidential in order to prevent unauthorized use of QNB Pay Wallet and possible loss to your Funds and your Account.
- (iv) Anyone to whom you give or disclose your user credentials and mobile number on which you will receive SMS PINs to login to QNB Pay Wallet will have full access to your Accounts, even if you attempt to limit that person's authority. You are responsible for all Mobile Payment Transactions you authorize or make using the QNB Pay Wallet, including any Mobile Payment Transactions that may be unintentionally or inadvertently authorized or made, and any losses, charges, or penalties incurred as a result. In addition, except as otherwise provided in these Customer Terms and Conditions, you are fully responsible for all Mobile Payment Transactions that are undertaken as a result of unauthorized persons using your mobile number, PIN or other credentials. QNB shall bear no liability for the use of E-Wallet Services and QNB Pay Wallet by any other person and shall treat all transactions as if they were done by you.

- (i) يمكن للمستخدم إجراء أو قبول الدفع المحلي أو تحويل الأموال باستخدام محفظة QNB Pay من خلال الشبكة الوطني للمدفوعات عبر الهاتف الجوال في قطر.
- (ii) يتم إجراء جميع المعاملات من خلال محفظة QNB Pay بالريال القطري ما لم يسمح مصرف قطر المركزي و QNB بخلاف ذلك.
- (iii) قد يكون مبلغ التحويلات محدوداً ضمن الحد المسموح به وعدد المعاملات اليومية وفقاً للقوانين المعمول بها ووفقاً لسياسات QNB. يحتفظ QNB بالحق في تعديل الحد و / أو وتيرة المعاملات عبر محفظة QNB Pay لأسباب أمنية أو ائتمانية.
- (iv) لا يمكن عكس الرسوم أو الأتعاب أو العمولات، إن وجدت، التي يطبقها QNB فيما يتعلق بأي معاملة للدفع عبر الهاتف الجوال، كما أنها غير قابلة للاسترداد.

## (خ) دعم MPAy ودفعات التجار

- (i) يجوز لك استخدام محفظة QNB Pay الخاصة بك لتسديد دفعات إلى أي تاجر أو مزود خدمة مقابل المنتجات و/أو الخدمات التي تم شراؤها. تتصل خدمة الدفع عبر الهاتف الجوال MPAy بشبكة الدفع الفوري في مصرف قطر المركزي المسؤولة عن معالجة معاملات الدفع عبر الهاتف بين البنوك في قطر وتسمح للمستخدم بإجراء معاملات الدفع بواسطة خدمة رمز الاستجابة السريع. يمكنك التسجيل للحصول على ميزة MPAy عبر محفظة QNB Pay من خلال تحديد حسابك الافتراضي ورقم هاتفك الجوال واسم MPAy المستعار الفريد (حسب الاقتضاء).
- (ii) من خلال خدمة QR على محفظة QNB Pay، سوف تقوم بمسح رمز QR الذي يقدمه التاجر أو مزود الخدمة. ويقوم المستخدم بالمصادقة على المعاملة وإكمالها باستخدام كلمة المرور لمرة واحدة التي يتم استلامها عبر رسالة نصية قصيرة على رقم الهاتف الجوال المسجل في محفظة QNB Pay. ويتم تحويل النقود الإلكترونية من محفظة QNB Pay الخاصة بك إلى محفظة QNB Pay الخاصة بالتاجر أو مزود الخدمة.
- (iii) يكون QNB مسؤولاً فقط عن مقاصة الأموال بينك والتاجر. وسيتم إرسال إشعار عبر رسالة نصية قصيرة لتأكيد المعاملة. وقد تستغرق تسوية الأموال ما يصل إلى ٤٨ ساعة.

## (د) رمز الوصول والأمان:

- (i) عند التسجيل لاستخدام محفظة QNB Pay، ستقوم بإنشاء رقم التعريف الشخصي الخاص بك للوصول إلى محفظة QNB Pay. بعد ذلك، يمكنك تغيير رقم التعريف الشخصي الخاص بك طوعاً في أي وقت. وستتمكن من تعيين رقم تعريف شخصي جديد لك إذا نسيته. ننصحك بتغيير رقم التعريف الشخصي مرة واحدة كل ثلاثة (٣) أشهر أو بشكل متكرر إذا كنت ترى ذلك ضرورياً. يمكن تغيير رقم التعريف الشخصي الخاص بك ضمن الخيار المتوفر في محفظة QNB Pay ضمن ملف تعريف المستخدم الخاص بك.
- (ii) لأغراض تتعلق بالأمان، يوصى بحفظ رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك وعدم كتابته أو مشاركته مع جهة خارجية. أنت مسؤول بالكامل عن الحفاظ على سرية رقم التعريف الشخصي وبيانات الحساب (مثل أرقام التعريف الشخصي للرسائل القصيرة ورقم التعريف الشخصي الخاص ب QNB). يجب ألا تشارك رقم التعريف الشخصي وبيانات الحساب مع أي شخص آخر.
- (iii) ستحتاج إلى رقم الهاتف الجوال المسجل ورقم التعريف الشخصي للوصول إلى محفظة QNB Pay. إن استخدام رقم الهاتف الجوال المسجل ورقم التعريف الشخصي هو إجراء الأمان المتفق عليه بينك وبين QNB. ويجب الحفاظ على سرية بيانات اعتمادك لمنع الاستخدام غير المصرح به لمحفظة QNB Pay والخسارة المحتملة لأموالك وحسابك.
- (iv) إن أي شخص تعطيه أو تفصح له عن بيانات اعتماد المستخدم ورقم الهاتف الجوال الذي ستتلقى عليه أرقام التعريف الشخصي عبر الرسائل النصية القصيرة لتسجيل الدخول إلى محفظة QNB Pay سيكون لديه حق الوصول الكامل إلى حساباتك، حتى لو حاولت تقييد سلطة ذلك الشخص. لذا أنت مسؤول عن جميع معاملات الدفع عبر الهاتف الجوال التي تصرح بها أو تجربها باستخدام محفظة QNB Pay، بما في ذلك أي معاملات دفع عبر الهاتف الجوال قد تكون معتمدة أو تم إجراؤها دون قصد، وأي خسائر أو رسوم أو غوبات يتم تكديدها نتيجة لذلك. بالإضافة إلى ذلك، وباستثناء ما هو منصوص عليه خلاف ذلك في الشروط والأحكام الخاصة بالعميل، أنت مسؤول بالكامل عن كل معاملات الدفع عبر الهاتف الجوال التي تتم نتيجة لاستخدام أشخاص غير مصرح لهم باستخدام رقم هاتفك الجوال أو رقم التعريف الشخصي أو بيانات اعتماد أخرى. لا يتحمل QNB أي مسؤولية عن استخدام خدمات محفظة إلكترونية ومحفظة QNB Pay من قبل أي شخص آخر، كما يتعامل مع جميع المعاملات كما لو كانت قد قمت بها من قبل.

## (i) Device Registration

Device registration is a feature that QNB provides to give more secured services to you. This feature is only applicable for Users using QNB Pay Wallet. You are allowed to register your mobile device (with QNB Pay Wallet installed) and un/register or change the registered device later on anytime. The QNB Pay Wallet is Device binding and if you need to use a different Device for login, the current Device needs to be delinked through the un/register option. The registration or deregistration can be performed via QNB Pay Wallet. A SMS PIN (One Time PIN) will be sent to you for the device registration or deregistration process. You agree that QNB will keep your device(s) UID (Unique Identified Number) as a reference and recognition that you own the Device(s). Thus, it also means you are responsible to ensure the Device(s) safety and under any circumstances the Device is not in your possession, you should un/register the Device via QNB's Customer Contact Centre. QNB has the right to revoke your registered device due to security reasons or no usage for extended period.

## (j) Biometric Authentication

- (i) As and when enabled on the QNB Pay Wallet, using touch ID or Android fingerprint authentication or face ID facial recognition (such being biometric authentication) will be an alternative to your PIN to access your QNB Pay Wallet if your Device supports such biometric authentication. However, all Mobile Payment Transactions initiated using your QNB Pay Wallet require a onetime SMS PIN as an additional security measure.
- (ii) You are responsible to ensure there are no other (third party) fingerprints or facial biometric records stored on your registered Device other than your own or the person authorised to use the QNB Pay Wallet on your behalf. Failure to do so, will allow unauthorized third party to access to your QNB Pay Wallet and the information stored on it, and you shall be fully responsible for any of the Mobile Payment Transactions and activity undertaken.
- (iii) QNB shall not be liable or responsible for any malfunction in biometric authentication.
- (iv) You may have an option to disable the biometric authentication feature through your Device settings or from QNB Pay Wallet and return to the normal authentication method using your QNB Pay Wallet registered mobile number and PIN. In case the login with biometric authentication fails for any reason, you will be able to access your QNB Pay Wallet using your registered mobile number and PIN.

## (k) Interest Payments.

The Electronic Money credited to your QNB Pay Wallet is not subject to any interest or profit.

## (l) Refund Policy

All payments made using QNB Pay Wallet are final with no refund permitted. You are responsible to specify the correct mobile number, QR code, User details and all charges that result from those purchases. QNB is not responsible for any payment to incorrect mobile number, User or QR Code. However, if you or another User dispute a Mobile Payment Transaction performed between yourselves using the QNB Pay Wallet, then you shall inform QNB or call customer care services to investigate. QNB will investigate and will come back to you with reasonable timeline to support on the case.

## 4. User Provisions

- (a) The User shall comply with all instructions and requirements that it may receive from QNB in relation to, or in connection with, these Customer Terms and Conditions.
- (b) The User shall provide to QNB all necessary documents and information requested by QNB at the time of submitting an application to QNB for enrolment to use the QNB Pay Wallet and shall, during the term of its use of the QNB Pay Wallet, provide to QNB updated documents and information in a timely manner as soon as they are available.
- (c) The User acknowledges that it shall comply with all payments related instructions and directives issued by the QCB to the extent applicable to the User in respect of the QNB Pay Wallet including without limitation those relating to transaction information, storage, disclosure and fraud prevention.
- (d) The User shall notify QNB in writing of any dispute with another User within 48 working hours of the dispute date.

تسجيل الجهاز هو ميزة يوفرها QNB لتقديم خدمات أكثر أماناً لك. وتطبق هذه الميزة فقط على المستخدمين الذين يستخدمون محفظة QNB Pay. يُسمح لك بتسجيل جهازك الجوال (مع تثبيت محفظة QNB Pay) وإلغاء تسجيل الجهاز المسجل أو تغييره في وقت لاحق. إن محفظة QNB Pay عبارة عن ربط للجهاز وإذا كنت بحاجة إلى استخدام جهاز مختلف لتسجيل الدخول، فيجب إلغاء إدخال الجهاز الحالي من خلال خيار إلغاء التسجيل. ويمكن إجراء التسجيل أو إلغاء التسجيل عبر محفظة QNB Pay. سيتم إرسال رمز تعريف شخصي عبر رسالة نصية قصيرة (رمز التعريف لمرة واحدة) إليك لعملية تسجيل الجهاز أو إلغاء تسجيله. وأنت توافق على أن QNB سيقوم بمعرفة الجهاز (رقم المعرف الفريد) كمرجع وإقرار بأنك تملك الجهاز (الأجهزة). وبالتالي، يعني ذلك أيضاً أنك مسؤول عن ضمان سلامة الجهاز (الأجهزة) وإذا لم يكن الجهاز في حوزتك في أي ظرف من الظروف، عليك إلغاء تسجيل الجهاز عبر مركز خدمة العملاء التابع لـ QNB. وبحق لـ QNB إبطال جهازك المسجل لأسباب أمنية أو لعدم استخدامه لفترة طويلة.

## (ر) المصادقة البيومترية

- (i) عند تفعيل هذا الخيار على محفظة QNB Pay، باستخدام معرف اللبس أو مصادقة بصمة الإصبع على نظام Android أو التعرف على الوجه بمعرف الوجه (مثل المصادقة البيومترية)، سيكون بديلاً لرقم التعريف الشخصي الخاص بك للوصول إلى محفظة QNB Pay إذا كان جهازك يدعم هذه المصادقة البيومترية. ومع ذلك، تتطلب كل معاملات الدفع عبر الهاتف المحمول التي تم بدؤها باستخدام محفظة QNB Pay رقم تعريف شخصي لمرة واحدة سيتم إرساله عبر رسالة نصية قصيرة كإجراء أمان إضافي.
- (ii) وأنت مسؤول عن التأكد من عدم وجود أي بصمات أصابع أو سجلات بيومترية للوجه أخرى مخزنة على جهازك المسجل بخلاف هاتفك أو الشخص المصرح له استخدام محفظة QNB Pay نيابة عنك. إن عدم القيام بذلك سيسمح لطرف ثالث غير مصرح له بالوصول إلى محفظة QNB Pay والمعلومات المخزنة عليها، وستكون مسؤولاً ومسؤولية كاملة عن أي من معاملات ونشاطات الدفع عبر الهاتف المحمول التي يتم تنفيذها.
- (iii) ولا يتحمل QNB أي مسؤولية أو تبعية عن أي عطل في المصادقة البيومترية.
- (iv) قد يكون لديك خيار تعطيل ميزة المصادقة البيومترية من خلال إعدادات الجهاز أو من محفظة QNB Pay والعودة إلى طريقة المصادقة العادية باستخدام رقم الهاتف الجوال ورقم التعريف الشخصي المسجلين في محفظة QNB Pay. في حال فشل تسجيل الدخول باستخدام المصادقة البيومترية لأي سبب من الأسباب، ستتمكن من الوصول إلى محفظة QNB Pay باستخدام رقم هاتفك الجوال المسجل ورقم التعريف الشخصي.

## (ز) مدفوعات الفائدة.

لا تخضع النقود الإلكترونية المقيدة في محفظة QNB Pay لأي فائدة أو ربح.

## (س) سياسة استرداد الأموال

إن كل الدفعات التي يتم إجراؤها باستخدام محفظة QNB Pay نهائية ولا يسمح باستردادها. أنت مسؤول عن تحديد رقم الهاتف الجوال الصحيح ورمز QR وتفاصيل المستخدم وكل الرسوم الناتجة عن هذه المشتريات. لا يتحمل QNB أي مسؤولية عن أي دفعة إلى رقم هاتف جوال أو مستخدم أو رمز QR غير صحيح. ومع ذلك، إذا قمت أنت أو مستخدم آخر بالاعتراض على معاملة دفع عبر الهاتف الجوال باستخدام محفظة QNB Pay، فيجب عليك إبلاغ QNB أو الاتصال بخدمة رعاية العملاء لإجراء التحقيقات اللازمة. وسيباشر QNB بالتحقيق وسوف يعود إليك بجدول زمني معقول لمعالجة القضية.

## ٤. أحكام المستخدم

- (أ) يلتزم المستخدم بجميع التعليمات والمتطلبات التي قد يتلقاها من QNB فيما يتعلق بهذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل أو المرتبطة بها.
- (ب) يقوم المستخدم بتزويد QNB بجميع الوثائق والمعلومات الضرورية التي يطلبها QNB وقت تقديم طلب التسجيل في محفظة QNB Pay، ويجب عليه خلال مدة استخدامه محفظة QNB Pay، تقديم الوثائق والمعلومات المحدثة إلى QNB في الوقت المناسب بمجرد توفرها.
- (ت) يقر المستخدم بأنه سيلتزم بكافة التعليمات والتوجيهات المتعلقة بالدفعات الصادرة عن البنك المركزي إلى الحد الذي ينطبق على محفظة QNB Pay، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر التعليمات والتوجيهات المتعلقة بمعلومات المعاملات والتخزين والإفصاح ومنع الاحتيال.
- (ث) يقوم المستخدم بإخطار QNB كتابة بأي نزاع مع مستخدم آخر خلال ٤٨ ساعة عمل من تاريخ النزاع.



(ج) إذا لزم الأمر، فإن المستخدم يضمن أنه سيلتزم بجميع التزامات ومتطلبات PCIDSS وغيرها من سياسات الحماية من الاحتيال التي قد يقرها أو يقتضيها QNB من وقت لآخر، كما يتعين عليه إبلاغ QNB فوراً بأي خرق أو حالة عدم امتثال.

(ح) يسمح المستخدم لـ QNB بالاتصال به وإجراء تحقيق مع المستخدم في أي وقت للتحقق من امتثال المستخدم لمتطلبات استخدام محفظة QNB Pay. يتعاون المستخدم تعاوناً كاملاً مع التحقيق حتى يكتمل، ويتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة على النحو المطلوب وعند الضرورة.

(خ) يقر المستخدم ويوافق على أن QNB يحتفظ بالحق في مراجعة أداء المستخدم في أي وقت. في حال لم يكن المستخدم متوافقاً بشكل كامل مع هذه الشروط والأحكام الخاصة بالمعاملات أو بسبب التغييرات في ملف تعريف مخاطر المستخدم، يحق لـ QNB اتخاذ أي إجراء تصحيحي مناسب بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إنهاء محفظة QNB Pay الخاصة بالمستخدم.

(د) لا يجوز للمستخدم إضافة أي ضريبة أو عمولة أو رسوم أو رسوم إضافية إلى أي معاملة دفع عبر الهاتف الجوال تتم مع مستخدم آخر إلا إذا كان القانون المعمول به يتطلب من المستخدم فرض هذه الضريبة أو العمولة أو الرسوم الإضافية. ويجب إدراج أي مبلغ من هذا القبيل، حسبما يقتضيه القانون المنطبق، كجزء من مبلغ المعاملة، ولا يجوز تحصيله على حدة.

(ذ) يلتزم المستخدم بجميع القوانين المعمول بها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وعلى وجه الخصوص، لا يجوز للمستخدم استخدام محفظة QNB Pay للقيام بأي عمليات احتيالية أو معاملات غير قانونية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي أنشطة لغسل الأموال أو تمويل الإرهاب أو الاتجار أو التعامل في أنشطة أو منتجات و/أو خدمات غير قانونية أو محظورة أو بشكل عام أو أي أنشطة إجرامية.

(ر) يلتزم المستخدم أيضاً بجميع معايير الصناعة (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر PCIDSS) المتعلقة بمعالجة الدفعات وتكنولوجيا المعلومات والمخاطر وتدابير الأمان والاحتفاظ بالبيانات وتخزينها. ويجوز أن يصدر QNB إخطاراً إلى المستخدم من وقت لآخر فيما يتعلق بهذه القوانين المعمول بها، ويجب أن يمثل المستخدم لهذه الإشعارات.

(e) If required, the User warrants that it will comply with all PCIDSS obligations and or requirements and other fraud protection policies as may be approved or required by QNB from time to time and shall provide to QNB with immediate notification of any breach or failure to comply therewith.

(f) The User authorizes QNB to contact him/her and conduct an investigation of the User at any time to investigate the User's compliance with QNB Pay Wallet use requirements. The User shall fully cooperate with the investigation until completed and take necessary remedial actions as requested, as and when required.

(g) The User acknowledges and accepts that QNB reserves the right to review the performance of the User at any time. In the event that the User has not been fully compliant with these Customer Terms and Conditions or due to changes in the User's risk profile, QNB shall have the right either to take any appropriate remedial action including without limitation terminating the QNB Pay Wallet for the User.

(h) The User shall not add any tax, commission, fee or surcharge to any Mobile Payment Transaction undertaken with another User unless the Applicable Law requires that the User impose such tax, commission, fee or surcharge. Any such amount as required by the Applicable Law, must be included as part of the transaction amount and shall not be collected separately.

(i) The User shall comply with all Applicable Laws including but not limited to the AML/CFT Regulations. In particular, the User shall not use the QNB Pay Wallet to undertake any fraud or illegal transactions including without limitation any money laundering activities, terrorism financing, trading or dealing in illegal or prohibited activities, products and/or services or generally any criminal activities.

(j) The User shall also comply with all industry standards (including without limitation PCIDSS) relating to payment processing, information technology and risks, security measures and data retention and storage. QNB may issue notification to the User from time to time in connection with such Applicable Laws, and industry standards and the User shall comply with such notifications.

## 5. Fees and charges

(a) QNB currently does not charge a fee for use of the QNB Pay Wallet, but reserves the right to introduce fees and charges any time.

(b) Fees obligatory to be paid by you with regard to each Mobile Payment Transaction using the QNB Pay Wallet shall be as displayed on our website [www.qnb.com](http://www.qnb.com) and/or notified to you from time to time. QNB reserves the right to amend the fee in its discretion from time to time. Your continued use of the QNB Pay Wallet to undertake Mobile Payment Transactions will be deemed as your acceptance of any amended fees and changes and you hereby agree that you shall not be entitled to dispute any such acceptance.

(c) You agree to pay the fees and charges implemented by QNB from time to time for the use of the QNB Pay Wallet and the E-Wallet Services.

## 6. Responsibility of Parties

### (a) Privacy

The importance of maintaining the confidentiality and privacy of the information provided by you is one of QNB's highest priorities. You should carefully review our privacy policy as stated on QNB's website at [www.qnb.com](http://www.qnb.com). Our privacy policy is incorporated in these Customer Terms and Conditions by reference and you hereby agree that you have read our privacy policy, understand it and agree to its terms.

### (b) Data collection

(i) You agree that your personal information provided to QNB may be used and retained by QNB, and that, to the fullest extent permitted under Applicable Law, QNB may use, process, disclose and transfer your personal information for the purposes of providing the E-Wallet Service and/or other services including marketing and research purposes to any third party service providers engaged by QNB.

(ii) You agree and acknowledge that QNB shall retain and store user identification data and transaction records within Qatar, and may disclose such data and records to the QCB and other governmental and regulatory bodies or pursuant to a court order.

## ٥. الرسوم والتكاليف

(أ) لا يفرض QNB حالياً رسوماً على استخدام محفظة QNB Pay، ولكنه يحتفظ بالحق في فرض الرسوم والتكاليف في أي وقت.

(ب) سيتم عرض الرسوم التي يجب أن يتم دفعها لك فيما يتعلق بكل عملية دفع عبر الهاتف المحمول باستخدام محفظة QNB Pay على موقعنا الإلكتروني [www.qnb.com](http://www.qnb.com) و/أو يتم إعلامك بها من وقت لآخر. ويحتفظ QNB بالحق في تعديل الرسوم حسب تقديره من وقت لآخر. يعتبر استخدامك المستمر لمحفظة QNB Pay لإجراء معاملات الدفع عبر الهاتف الجوال بمثابة موافقتك على أي رسوم وتغييرات معدلة وتوافق بموجب هذا على أنه لن يحق لك الاعتراض على ذلك.

(ت) أنت توافق على دفع الرسوم والتكاليف التي يطبقها QNB من وقت لآخر لاستخدام محفظة QNB Pay وخدمات المحفظة الإلكترونية.

## ٦. مسؤولية الأطراف

### (أ) الخصوصية

تعتبر أهمية الحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات المقدمة من جانبك من أبرز أولويات QNB. لذلك، يجب عليك مراجعة سياسة الخصوصية الخاصة بنا بعناية كما هو مبين على موقع QNB الإلكتروني [www.qnb.com](http://www.qnb.com). وقد تم تضمين سياسة الخصوصية في الأحكام والشروط الخاصة بالمعاملات هذه عن طريق الإشارة إليها، وأنت توافق بموجب هذه الوثيقة على أنك قد قرأت سياسة الخصوصية وفهمتها ووافقت على شروطها.

### (ب) جمع البيانات

(i) أنت توافق على إمكانية استخدام المعلومات الشخصية التي تقدمها إلى QNB والاحتفاظ بها من قبل QNB، وهذا، إلى أقصى حد يسمح به القانون المعمول به، كما يمكن لـ QNB استخدام ومعالجة وكشف ونقل معلوماتك الشخصية لأغراض توفير خدمة المحفظة الإلكترونية و/أو خدمات أخرى بما في ذلك أغراض التسويق والبحث لأي جهة خارجية تقدم الخدمات التي يقدمها QNB.

(ii) أنت توافق وتقر بأن QNB سيحتفظ ببيانات هوية المستخدمين وسجلات المعاملات داخل قطر ويخزنها، ويجوز له الإفصاح عن هذه البيانات والسجلات إلى مصرف قطر المركزي والهيئات الحكومية والتنظيمية الأخرى أو بموجب أمر من المحكمة.

(iii) أنت توافق على أن QNB قد يكشف أو يتلقى معلومات أو وثائق شخصية عنك أو معلومات أخرى ذات صلة بمتطلبات "اعرف عميلك" والتي تكون قد قدمتها إلى QNB:

(أ) من وإلى أجهزة إنفاذ القانون المحلية والدولية أو أي أجهزة تنظيمية أو حكومية مختصة للمساعدة في منع الأنشطة الإجرامية أو الاحتيال أو الكشف عنها أو مقاضاتها؛

(ب) تسهيل قدرة QNB على تلبية المتطلبات القانونية أو الحكومية أو التنظيمية؛ و

(ت) بالنسبة لممثلي QNB القانونيين أو مدققي الحسابات أو إلى المحكمة المختصة فيما يتعلق بأي إجراءات قانونية أو مراجعة (على الرغم من أن مثل هذه الإجراءات قد تكون ذات طابع عام).

(iv) أنت توافق بموجب هذه الاتفاقية على أنه يجوز مراقبة الاتصالات والتفضيلات المرتبطة باستخدامك لمحفظة QNB Pay أو تسجيلها للاستخدام في ممارسات الأعمال مثل مراقبة الجودة والتدريب وضمان تشغيل الأنظمة بفعالية، منع الاستخدام غير المصرح به لنظام الاتصالات السلكية واللاسلكية لدينا وبهدف الكشف عن الجرائم ومنعها.

(v) باستخدام محفظة QNB Pay، أنت توافق على وصول QNB إلى معلومات حول جهازك لغرض التسجيل والمصادقة عند استخدام محفظة QNB Pay. أنت توافق على تمكين محفظة QNB Pay من استخدام ملفات تعريف الارتباط اللازمة لضمان عملها بفعالية.

(vi) يخضع الوصول إلى أي برنامج طرف ثالث من خلال محفظة QNB Pay، إن أمكن، لقبول بنود وشروط منفصلة أو الدخول في اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي مع هذه الأطراف الثالثة، وفقاً لتقديرك الشخصي، ولا يتحمل QNB أي مسؤولية في ما يتعلق بخدمات الجهات الخارجية هذه.

#### (ت) عمليات الاحتيال عبر الإنترنت

إن عالم الإنترنت عرضة لعدد من عمليات الاحتيال وسوء الاستخدام والقرصنة وغيرها من الأعمال التي قد تؤثر على استخدام محفظة QNB Pay. وعلى الرغم من أن QNB يسعى إلى توفير الأمن لمنع حدوث ذلك، إلا أنه يتعذر أن يكون هناك أي ضمان ضد عمليات الاحتيال عبر الإنترنت وغيرها من الأعمال، مما قد يؤثر على استخدام محفظة QNB Pay.

#### (ث) مخاطر التكنولوجيا

قد يجوز أيضاً أن تتطلب محفظة QNB Pay الصيانة وخلال هذه الفترة قد لا يكون من الممكن معالجة طلب المستخدمين. وقد يؤدي ذلك إلى تأخير أو فشل في معالجة معاملات الدفع عبر الهاتف الجوال أو التعليمات الأخرى المرتبطة بها. أنت تفهم وتقر بأن QNB يتخلى عن كل مسؤولية تنشأ عن أي فشل أو عجز من QNB عن الوفاء بأي معاملات الدفع عبر الهاتف الجوال.

#### (ج) التدابير الأمنية

(i) يتعهد QNB باتخاذ كل الإجراءات المعقولة والعملية لضمان تأمين الوصول إلى محفظة QNB Pay وخدمات المحفظة الإلكترونية واستخدامها، وإدارة المخاطر والتحكم فيها عند تشغيل محفظة QNB Pay. يجوز لـ QNB، في أي وقت، تغيير أو تعديل أو استبدال أي إجراء أو نظام أو خدمة ضمن محفظة QNB Pay للحفاظ على تشغيل محفظة QNB Pay وأمنها وسريتها.

(ii) يجب الحفاظ على أمان اسم المستخدم ورقم التعريف الشخصي الخاصين بك بسرية تامة ومنع الاستخدام غير المصرح به لاسم المستخدم ورقم التعريف الشخصي ومحفظة QNB Pay. يجب ألا تترك جهازك من دون مراقبة إذا قمت بتسجيل الدخول إلى محفظة QNB Pay. سيتم انتهاء مهلة جلسة محفظة QNB Pay ضمن إطار زمني محدد إذا لم يكن هناك أي نشاط على محفظة QNB Pay.

(iii) يجب عليك إبلاغ QNB على الفور في حال العلم أو الاشتباه بأن بيانات اعتماد محفظة QNB Pay أو جهازك (بما في ذلك بطاقة SIM) قد تم فقدانها أو سرقتها.

(iv) يجب عليك الامتنال لأي إجراءات أمان إضافية يتم إعلامك بها من وقت لآخر.

#### (ح) الضمانات والتعويضات

(i) يجب ألا تقدم أي ضمان أو إقرار مهما كان فيما يتعلق بأي من السلع أو الخدمات التي قد تخضعنا لأي التزام.

(ii) إن أي عملية دفع عبر الهاتف الجوال تتم باستخدام محفظة QNB Pay تشكل إقراراً إلى QNB بأن:

(أ) جميع التفاصيل المتعلقة بعملية الدفع عبر الهاتف الجوال صحيحة؛

(iii) You accept that QNB may disclose or receive personal information or documents about you or other related 'know your customer' information provided by you to QNB:

(A) to and from local and international law enforcement or any competent regulatory or governmental agencies to assist in the prevention, detection or prosecution of criminal activities or fraud;

(B) to facilitate QNB's ability to fulfil legal, governmental or regulatory requirements; and

(C) to QNB's legal representatives or auditors or to the applicable court in connection with any legal or audit proceedings (notwithstanding that any such proceedings may be of a public nature).

(iv) You consent and hereby authorize that your communications and preferences connected to your use of the QNB Pay Wallet may be monitored or recorded for use in business practices such as quality control, training, ensuring effective systems operation, prevention of unauthorized use of our telecommunications system and detection and prevention of crime.

(v) By using the QNB Pay Wallet, you consent to QNB accessing information about your Device for the purpose of registration and authentication when using the QNB Pay Wallet. You consent to the QNB Pay Wallet using cookies which are needed for them to work effectively.

(vi) Accessing any third party software through the QNB Pay Wallet, if applicable, is subject to you accepting separate terms and conditions or entering an end user license agreement with such third parties, at your sole discretion, and QNB bears no responsibility with respect to such third party services.

#### (c) Internet Frauds

The Internet is susceptible to a number of frauds, misuses, hacking and other actions, which could affect use of QNB Pay Wallet. Whilst QNB shall aim to provide security to prevent the same, there cannot be any guarantee from such internet frauds, hacking and other actions, which could affect the use of the QNB Pay Wallet.

#### (d) Technology Risks

It may also be possible that the QNB Pay Wallet may require maintenance and during such time it may not be possible to process the request of the Users. This could result in delays or failure in the processing of Mobile Payment Transactions or other instructions associated therewith. You understand and acknowledge that QNB disclaims all and any liability, arising out of any failure or inability by QNB to honor any Mobile Payment Transactions.

#### (e) Security measures

(i) QNB shall take all reasonable and practicable measures to ensure that access to and use of QNB Pay Wallet and E-Wallet Services is secure, and to manage and control the risks in operating the QNB Pay Wallet. QNB may, at any time alter, amend or replace any procedure, system or service within the QNB Pay Wallet to maintain the encryption, security and confidentiality of the QNB Pay Wallet.

(ii) You must keep your username and PIN secure and strictly confidential and prevent unauthorised use of your username, PIN and QNB Pay Wallet. You should not leave your Device unattended if you have logged in to your QNB Pay Wallet. Your QNB Pay Wallet session will be timed-out within a designated limited time frame if there is no activity on your QNB Pay Wallet.

(iii) You must notify QNB immediately if you become aware or suspect that your QNB Pay Wallet credentials, or your Device (including your SIM card), have been lost or stolen.

(iv) You must comply with any additional security measures notified to you from time to time.

#### (f) Warranties and Indemnities

(i) You must not make any warranty or representation whatsoever in relation to any of your goods or service that may bind us.

(ii) Any Mobile Payment Transaction undertaken using the QNB Pay Wallet shall constitute warranties to QNB that:

(A) all particulars relating to the Mobile Payment Transaction are true;



(B) the transaction and any sales proceed are valid; and

(C) the transaction is not subject to any dispute, set-off, or counterclaim.

(iii) You will indemnify QNB on demand against all losses, expenses and damages QNB may suffer:

(A) as a result of your failure to observe your obligations under these Customer Terms and Conditions;

(B) as a result of QCB imposing fines, fees, or penalties on QNB in accordance with the Applicable Laws as a direct or indirect result of your failure to observe your obligations under these Customer Terms and Conditions or Applicable Law;

(C) arising out of any dispute between you and another User; or

(D) as a result of any error, negligence or fraud relating to a transaction by you, your servants, agents, employees, or contractors.

#### (g) Warranty & Software Limitations

Neither QNB nor any software suppliers nor any information providers make any warranty, express or implied, to you concerning the QNB Pay Wallet, or related software, equipment, browser or other E-Wallet including, but not limited to, any warranty of merchantability or fitness for particular purpose or non-infringement of third party rights, unless disclaiming such warranty is prohibited by Applicable Law.

From time to time, QNB or its service providers will make available updated versions of the QNB Pay Wallet application and other technological updates and tools that you must download, install or update in order to continue to use the QNB Pay Wallet. QNB shall not be liable or responsible for any action or inaction to install, download or update the QNB Pay Wallet application.

#### (h) Mobile-related Warranties

Neither QNB nor any software supplier nor information provider represents and warrants to you that the QNB Pay Wallet or associated software provided by QNB in relation to the E-Wallet Services is free from any defects, mobile/computer virus or other software-related problems. In the event of such defects or mobile/computer virus caused by the QNB software, QNB's sole responsibility shall be limited to the replacement or the reasonable cost of replacement of the software QNB provided in connection with the E-Wallet Services. QNB will not be liable for any indirect, special, consequential, economic or other damages.

#### (i) Disclosure of Account Information to Third Parties:

To the extent necessary to carry out the QNB functions, QNB may disclose information about your QNB Pay Wallet and/or Account (as applicable) to third parties in the following instances:

(i) when it is necessary for completing any Mobile Payment Transaction;

(ii) in order to verify the existence and condition of you QNB Pay Wallet or Account;

(iii) in order to comply with Applicable Laws, QCB instructions or directives, government agency rules or orders, court orders, subpoenas or other legal process, or in order to give information to any government agency or official having legal authority to request such information;

(iv) to protect and enforce QNB's rights;

(v) in order to share information with our affiliates to the extent allowed by Applicable Law;

(vi) in order to contract with outside agents or service providers to prepare account statements, enter or calculate transactions and balances, or provide other materials or services on QNB's behalf; and

(vii) if you give QNB your written permission (which may be by electronic or telecommunications transmission as well as on paper).

#### (j) Tax Residency & Transparency

(i) You shall comply with any tax residency and transparency requirements requested by QNB, such as regarding the US Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) and the OECD's Standard for Automatic Exchange of Financial Account Information (also known as the Common Reporting Standard (CRS)) and related aspects as may be requisite under Applicable Law.

(ب) المعاملة وأي عائدات من المبيعات صالحة؛

(ت) لا تخضع المعاملة لأي نزاع أو مطالبة أو مطالبة مضادة.

(iii) سوف تعوض QNB بناء على طلبه عن جميع الخسائر والنقائص والأضرار التي قد يتعرض لها QNB:

(أ) نتيجة لفشلك في الالتزام بالتزاماتك بموجب هذه الشروط والأحكام المتعلقة بالعميل؛

(ب) نتيجة لفرض مصرف قطر المركزي غرامات أو رسوم أو عقوبات على QNB وفقاً للقوانين المعمول بها كنتيجة مباشرة أو غير مباشرة لعدم التزامك بهذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل أو القانون المعمول به؛

(ت) نتيجة أي نزاع ينشأ بينك وبين مستخدم آخر؛ أو

(ث) نتيجة لأي خطأ أو إهمال أو احتيال يتعلق بمعاملة من قبلك أو من قبل عمالك أو وكلائك أو موظفيك أو المتعاقدين.

#### (خ) الضمان وقيود البرمجيات

لا يقدم QNB أو أي من موردي البرمجيات أو أي مزودي معلومات أي ضمان، صريح أو ضمني، لك فيما يتعلق بمحفظة QNB Pay، أو البرمجيات أو المعدات أو المستعرضات أو المحفظة الإلكترونية الأخرى ذات الصلة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أي ضمان خاص بالتسويق أو الملاءمة لغرض معين أو عدم التعدي على حقوق الطرف الثالث، ما لم يكن التنازل عن هذا الضمان محظوراً بموجب القانون المعمول به.

ومن وقت لآخر، سيوفر QNB أو مزودي الخدمات نسخاً محدثة من تطبيق محفظة QNB Pay وغيرها من التحديثات التكنولوجية والأدوات التي يجب تنزيلها أو تثبيتها أو تحديثها من أجل مواصلة استخدام محفظة QNB Pay. ولا يتحمل QNB أي مسؤولية أو تبعات عن أي إجراء أو عدم اتخاذ أي إجراء لتثبيت تطبيق محفظة QNB Pay.

#### (د) الضمانات المتعلقة بالهاتف الجوال

لا يقرّ QNB ولا أي مزود برمجيات أو مزود معلومات كما لا يضمن لك أن محفظة QNB Pay أو البرمجيات ذات الصلة المقدمة من قبل QNB فيما يتعلق بخدمات المحفظة الإلكترونية خالية من أي عيوب أو فيروسات نقل/حاسوب أو مشاكل أخرى متعلقة بالبرمجيات. في حال التسبب بحدوث مثل هذه العيوب أو فيروسات الهاتف / الكمبيوتر من برامج QNB، فإن مسؤولية بنك قطر الوطني وحدها ستقتصر على الاستبدال أو على تكبد التكلفة المعقولة لاستبدال البرنامج المقدم من QNB فيما يتعلق بخدمات المحفظة الإلكترونية. ولن يكون QNB مسؤولاً عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو لاحقة أو اقتصادية أو غيرها.

#### (ذ) الكشف عن معلومات الحساب للأطراف الثالثة:

يمكن أن يكشف QNB، بالقدر اللازم لأداء وظائف QNB، عن معلومات حول محفظة QNB Pay و/أو حسابك (حسب الاقتضاء) لأطراف ثالثة في الحالات التالية:

(i) عند الضرورة لإكمال أي عملية دفع عبر الهاتف الجوال؛

(ii) بهدف التحقق من وجود محفظتك أو حسابك ومن حالتها؛

(iii) بهدف الامتثال للقوانين المعمول بها، أو تعليمات أو توجيهات مصرف قطر المركزي، أو قواعد أو أوامر الوكالة الحكومية، أو أوامر المحكمة، أو مذكرات الاستدعاء أو أي إجراء قانوني آخر، أو من أجل تقديم معلومات إلى أي وكالة حكومية أو مسؤول لديه سلطة قانونية لطلب هذه المعلومات،

(iv) لحماية حقوق QNB وإنفاذها؛

(v) من أجل مشاركة المعلومات مع الشركات التابعة لنا إلى الحد الذي يسمح به القانون المعمول به؛

(vi) من أجل التعاقد مع وكلاء خارجيين أو مزودي خدمات لإعداد كشوف الحسابات، أو إدخال أو حساب المعاملات والأرصدة، أو توفير مواد أو خدمات أخرى نيابة عن QNB؛

(vii) إذا أعطيت QNB إنذاراً كتابياً (والذي قد يكون عن طريق الإرسال الإلكتروني أو عن طريق الاتصالات السلكية واللاسلكية وكذلك على الورق).

#### (ر) الإقامة والشفافية الضريبية

(i) يجب عليك الالتزام بجميع المتطلبات المتعلقة بالإقامة والشفافية الضريبية التي يشترطها QNB، بما في ذلك المتطلبات المتعلقة بقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (فاتكا) وميغيار التبادل التلقائي لمعلومات الحسابات المالية الخاص بمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (المعروف أيضاً بمعييار الإبلاغ المشترك) والجوانب ذات الصلة على النحو المطلوب بموجب القانون الساري.

(ii) تتعهد بإبلاغ QNB بأي تغيير في الأوضاع التي تؤثر على حالة إقامتك الضريبية أو تؤدي إلى حدوث خطأ أو نقصان في المعلومات المقدمة إلى QNB في غضون ٣٠ يوماً من حدوثه، كما تتعهد بتزويد QNB بأي وثائق أو شهادات تم تحديثها بشكل مناسب في غضون ٣٠ يوماً.

(iii) تقر بأن المعلومات المقدمة إلى QNB فيما يتعلق بعلاقتك معه بشكل عام، واستخدامك لمحفظته QNB Pay بشكل خاص يجوز تقديمها إلى السلطات الضريبية في قطر وتبادلها مع السلطات الضريبية في دولة/ ولاية قضائية أخرى قد تكون أنت مواطناً ضريبياً فيها بموجب الاتفاقيات الحكومية الدولية لتبادل معلومات الحسابات المالية.

(ii) You undertake to advise QNB of any change of circumstance that affects your tax residence status or causes the information provided to QNB to become incorrect or incomplete within 30 days of its occurrence and to provide QNB with a suitably updated documents and certifications within 30 days.

(iii) You acknowledge that the information provided to QNB in connection with your relationship with QNB generally and your use of the QNB Pay Wallet specifically may be provided to the tax authorities in Qatar and exchanged with the tax authorities of another country/jurisdiction in which you may be tax resident pursuant to intergovernmental agreements to exchange financial account information.

## 7. Records and statement

(a) You may check your QNB Pay Wallet activity and transaction details through your QNB Pay Wallet. If you notice any discrepancy or dispute, you should advise QNB immediately. Any failure on your part to notify QNB will deem your QNB Pay Wallet activity and transaction details to be true and correct.

(b) QNB Pay Wallet activity and transaction details appearing in QNB's records are prima facie evidence of the matters to which they relate and will be considered true and correct unless otherwise notified to, and accepted by QNB. Such QNB Pay Wallet activity and transaction details may be submitted to any court of competent jurisdiction as part of any litigation or arbitration proceedings arising out of or in connection with your QNB Pay Wallet and / or E-Wallet Service provided by QNB to you.

## 8. Termination

(a) You may terminate your registration for the QNB Pay Wallet at any time upon written notice to QNB.

(b) QNB reserves the right to terminate its E-Wallet Services to you and your QNB Pay Wallet immediately upon providing written notice to you of such termination. QNB may also, in its sole discretion, terminate your QNB Pay Wallet effective immediately if: (i) there is an occurrence of a material change in your account activity or other risk analysis criteria as determined by QNB in its sole and absolute discretion; (ii) QNB at any time determines that you do not meet its risk or other qualification requirements; (iii) QNB discovers any wilful misconduct (including but not limited to types of fraudulent activity) on your part or any other party with respect to the QNB Pay Wallet; (iv) you are in default of any terms of these Customer Terms and Conditions where such default gives QNB the right to terminate, immediately or otherwise, or close your account; (v) you have not used the QNB Pay Wallet for a period of time deemed to constitute an inactive service by QNB (in its sole discretion) or in accordance with the Applicable Law; or (vi) you are in default of any terms of these Customer Terms and Conditions or any other agreement with QNB. In any of these events, you agree that QNB's sole obligation shall be to provide notice of termination of the QNB Pay Wallet to you, and that such notification will be reasonable if it is mailed to your statement mailing address immediately upon termination.

(c) Either you or QNB may terminate the QNB Pay Wallet, with or without cause, upon thirty (30) days' written notice to the other of its intent to do so, sent to you at your statement address and sent to QNB at the address provided herein. In the event of termination of the QNB Pay Wallet, your rights and responsibilities as well as QNB's rights and responsibilities, shall continue through any applicable settlement period. If the QNB Pay Wallet is terminated by QNB, QNB may accelerate all amounts due and to become due, and you agree to promptly make full payment to QNB of all amounts due and amounts incurred by you through your use of the QNB Pay Wallet.

(d) Any termination of these Customer Terms and Conditions shall not affect any of the QNB's rights and your obligations with respect to Mobile Payment Transactions initiated prior to such termination, or your payment obligations for services performed by QNB prior to termination, or any other obligations that survive termination of these Customer Terms and Conditions.

(e) You shall immediately notify QNB if your mobile phone operator in Qatar has cancelled your mobile number. In such an event, your QNB Pay Wallet shall be liquidated by QNB.

(f) If, at the termination or liquidation of your QNB Pay Wallet you have a credit balance of Electronic Money stored on your QNB Pay Wallet, then you must immediately withdraw any credit balance

## ٧. السجلات والبيانات

(أ) يمكنك التحقق من نشاط محفظة QNB Pay وتفاصيل المعاملات عبر محفظتك. إذا لاحظت وجود أي اختلاف أو تناقض، عليك إبلاغ QNB على الفور. إن أي فشل من جانبك في إخطار QNB سيُعتبر أن نشاط محفظة QNB Pay وتفاصيل المعاملات صحيحة وسليمة.

(ب) إن تفاصيل نشاط محفظة QNB Pay التي تظهر في سجلات QNB هي دليل ظاهر على الأمور التي تتعلق بها وسوف تعتبر صحيحة وسليمة ما لم يتم إخطار QNB بأي شيء آخر ويقبله. يمكن تقديم نشاط محفظة QNB Pay وتفاصيل المعاملات إلى أي محكمة مختصة كجزء من أي دعوى قضائية أو إجراءات تحكيم ناشئة عن محفظة QNB Pay وأ/أو خدمة محفظة إلكترونية مقدمة من QNB أو مرتبطة بها.

## ٨. الإنهاء

(أ) يمكنك إنهاء تسجيلك في محفظة QNB Pay في أي وقت بناءً على إشعار خطي موجه إلى QNB.

(ب) يحتفظ QNB بالحق في إنهاء خدمات المحفظة الإلكترونية المقدمة لك ومحفظة QNB Pay الخاصة بك مباشرة بموجب تقديم إشعار خطي لك بإنهاء الخدمة. كما يجوز أن يقوم QNB، وفق تقديره وحده، بإنهاء خدمة محفظة QNB Pay فوراً في الحالات التالية: (١) حدوث تغيير مادي في نشاط حسابك أو معايير أخرى لتحليل المخاطر كما يحددها QNB في تقديره الوحيد والمطلق؛ (٢) يقرر QNB في أي وقت أنك لا تستوفي شروط المخاطر أو شروط التأهيل الأخرى؛ (٣) يكتشف QNB أي سوء سلوك متعمد (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أنواع الأنشطة الاحتمالية) من جانبك أو أي طرف آخر فيما يتعلق بحفظة QNB Pay؛ (٤) تخلف عن تنفيذ أي من هذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل حيث يمنح هذا التصدير QNB الحق في إنهاء حسابك أو على الفور أو غير ذلك أو إغلاقه؛ (٥) لم تستخدم محفظة QNB Pay لفترة من الوقت بحيث تعتبر بمثابة خدمة غير نشطة من قبل QNB (وفق تقديره وحده) أو وفقاً للقانون المعمول به؛ أو (٦) تخلفك عن تنفيذ أي من الأحكام والشروط الخاصة بالعميل أو أي اتفاقية أخرى مبرمة مع QNB. في أي من هذه الحالات، أنت توافق على أن التزام QNB الوحيد هو تقديم إشعار بإنهاء محفظة QNB Pay إليك، وأن هذا الإشعار سيكون معقولاً إذا تم إرساله بالبريد إلى عنوان بريدك الإلكتروني المحدد كشف الحساب الخاص بك فوراً عند الإنهاء.

(ت) يمكنك أنت أو QNB إنهاء محفظة QNB Pay، لسبب أو بدون، وذلك بموجب إشعار خطي مدته ثلاثين (٣٠) يوماً إلى الطرف الآخر بنية القيام بذلك، وإرساله إليك على العنوان المحدد في كشف الحساب الخاص بك وإرساله إلى QNB على العنوان الوارد هنا. في حال إنهاء محفظة QNB Pay، تستمر حقوقك ومسؤولياتك وكذلك حقوق ومسؤوليات QNB خلال أي فترة تسوية قابلة للتطبيق. في حال تم إنهاء محفظة QNB Pay من قبل QNB، قد يقوم QNB بتسريع تسديد جميع المبالغ المستحقة، وتوافق على تسديد كامل المبلغ المستحق إلى QNB على الفور من خلال استخدامك محفظة QNB Pay.

(ث) لن يؤثر أي إنهاء للأحكام والشروط الخاصة بالعميل على أي من حقوق QNB والتزاماتك فيما يتعلق بمعاملات الدفع عبر الهاتف المحمول التي بدأت قبل هذا الإنهاء، أو التزامات الدفع مقابل الخدمات التي يؤديها QNB قبل الإنهاء، أو أي التزامات أخرى والتي تظل سارية المفعول بعد إنهاء الأحكام والشروط الخاصة بالعميل.

(ج) عليك إبلاغ QNB فوراً إذا قام مشغل الهاتف الجوال في قطر بإلغاء رقم هاتفك الجوال. في هذه الحالة، تتم تصفية محفظة QNB Pay من قبل QNB.

(ح) إذا كان لديك، عند إنهاء أو تصفية محفظة QNB Pay رصيد ائتماني من الأموال الإلكترونية المخزنة في محفظتك، فيجب عليك على الفور سحب أي رصيد ائتماني من الأموال الإلكترونية المخزنة في محفظتك باستخدام ماكينة الصراف الآلي التابعة للبنك أو تحويل النقود

of Electronic Money stored on your QNB Pay Wallet using a QNB ATM or transfer the Electronic Money to another User. If you are a QNB Customer, you may also instruct QNB to transfer Funds equivalent to that balance in to your Account held with QNB and linked to your QNB Pay Wallet.

الإلكترونية إلى مستخدم آخر. إذا كنت أحد عملاء QNB، يمكنك أيضاً أن تطلب من QNB تحويل أموال تعادل هذا الرصيد إلى حسابك لدى QNB ومرتبطة بحفظة QNB Pay.

(g) Once your QNB Pay Wallet has been liquidated you will not be able to access your QNB Pay Wallet or have any claim in respect of any Electronic Money stored on your QNB Pay Wallet. In that case, QNB may deal with any credit balance on your QNB Pay Wallet in accordance with Applicable Law and/or QCB directives.

(خ) بمجرد تصفية محفظة QNB Pay، لن تتمكن من الوصول إلى محفظة QNB Pay أو الحصول على أي مطالبة تتعلق بأي نفود الكترونية مخزنة في محفظة QNB Pay. في هذه الحالة، قد يتعامل QNB مع أي رصيد ائتماني في محفظة QNB Pay وفقاً للقانون المعمول به و/أو التعليمات الصادرة عن مصرف قطر المركزي.

## 9. Set off

QNB may, at any time, and without notice to you, combine or consolidate all or any of the Funds held in your QNB Pay Wallet or any other Account held with QNB and set off such amounts against any amounts due and payable to QNB.

٩. التسوية والمقاصة  
قد يقوم QNB، في أي وقت، ودون سابق إنذار، بدمج أو توحيد كل أو أي من الأموال الموجودة في محفظتك أو أي حساب آخر لدى QNB وبالتالي خصم هذه المبالغ مقابل أي مبالغ مستحقة وواجبة السداد لفائدة QNB.

## 10. General limitation of QNB liability.

In no event shall QNB be liable for special, indirect, punitive, incidental or consequential loss or damage of any kind including lost profits whether or not QNB has advised you of the possibility of such loss or damage arising or related to your use of QNB Pay Wallet or E-Wallet Services.

In addition, QNB will not be liable for indirect, special, consequential, economic, or other damages arising out of the installation, use or maintenance of QNB Pay Wallet and/or its related equipment, software, or online services.

QNB shall not be liable for any loss or damage you may incur as a result of loss or theft of your QNB Pay Wallet credentials if you have failed to report such loss or theft to QNB to block your QNB Pay Wallet.

١٠. التحديد العام لمسؤولية QNB.  
لا يتحمل QNB بأي حال من الأحوال مسؤولية أي خسارة أو أضرار خاصة أو غير مباشرة أو عقابية أو عرضية أو لاحقة من أي نوع بما في ذلك خسارة الأرباح سواء أم لا أبلغك QNB بإمكانية حدوث مثل هذه الخسارة أو الضرر أو ما يتعلق باستخدام محفظة QNB Pay أو خدمات محفظة الكترونية.

بالإضافة إلى ذلك، لن يكون QNB مسؤولاً عن الأضرار غير المباشرة أو الخاصة أو اللاحقة أو الاقتصادية أو غيرها من الأضرار الناجمة عن تثبيت محفظة QNB Pay و/أو المعدات والبرامج أو الخدمات عبر الإنترنت ذات الصلة أو استخدامها أو صيانتها.

ولا يتحمل QNB أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر قد تتكبده نتيجة فقدان أو سرقة بيانات اعتماد محفظة QNB Pay إذا لم تبلغ عن هذه الخسارة أو السرقة إلى QNB بهدف حظر محفظة QNB Pay.

## 11. Miscellaneous

### (a) Business Days and Hours of Operation

QNB's customer care is generally available twenty-four (24) hours a day, seven (7) days a week. However, at certain times, some or all of QNB service may not be available due to system maintenance and other limitations. A transfer initiated using QNB Pay Wallet before 2:00 p.m. Qatar Local Time (on a Business Day) is generally posted to your account the same day. All transfers completed after 2:00 p.m. Qatar Local Time on a Business Day or on a Friday, Saturday, or Bank holiday will generally be posted on the next Business Day. QNB Business Days are Sunday to Thursday.

### (b) Notices and Communications

Except as otherwise provided in these Customer Terms and Conditions, all notices required to be sent to you will be effective when QNB mails or deliver them to the current address that QNB has for you in its records. Notices from you will be effective when received by mail at the address given below:

Qatar National Bank (Q.P.S.C.)

Attn: QNB Cards and Payments Acceptance Department,

3rd floor, Grand Hamad Building,

P. O. Box 1000, Doha, Qatar

### (c) E-Mail Communications:

In general, communications sent over the public internet are not necessarily secure. Therefore, QNB shall not send and strongly suggest that you do not send any confidential account information. We will not respond to account information related questions sent via internet e-mail.

Correspondence that requires expeditious handling, for example, if you need to report an unauthorized transaction from one of your QNB Pay Wallet, should be made by calling QNB at +974 4440 7777.

### (d) Assignment:

QNB may assign its rights and delegate its duties under these Customer Terms and Conditions to a company affiliated with QNB or to any other party.

### (e) No Waiver

QNB shall not be deemed to have waived any of its rights or remedies unless such waiver is in writing and published by QNB. No delay or omission on the part of QNB in exercising its rights or remedies shall operate as a waiver of such rights or remedies or any other rights or remedies. A waiver on any one occasion shall not be construed as a bar or waiver of any rights or remedies on future occasions.

١١. أحكام متفرقة  
(أ) أيام العمل وساعات العمل  
تتوفر خدمة العملاء في QNB بشكل عام على مدار ٢٤ ساعة يومياً، سبعة (٧) أيام في الأسبوع. ومع ذلك، في بعض الأوقات، قد لا تتوفر بعض خدمات QNB أو كلها بسبب صيانة النظام والقيود الأخرى. بالنسبة إلى التحويلات عبر محفظة QNB Pay والتي تتم قبل الساعة ٢:٠٠ مساءً بالتوقيت المحلي لدولة قطر (في يوم العمل) فسيتم قيد التحويل في حسابك في اليوم نفسه. بالنسبة إلى جميع التحويلات التي يتم تنفيذها بعد الساعة ٢:٠٠ مساءً، بالتوقيت المحلي لدولة قطر في يوم العمل أو يوم الجمعة أو السبت أو عطلة البنك فسيتم قيد المعاملة في حسابك في يوم العمل التالي. أيام عمل QNB من الأحد إلى الخميس.

(ب) الإشعارات والمراسلات  
فيما عدا ما هو منصوص عليه في هذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل، تسري جميع الإشعارات المطلوب إرسالها إليك عند إرسالها من قبل QNB أو تسليمها إلى عنوانك الحالي الذي يحتفظ به QNB Pay في سجلاته. ستكون الإشعارات الواردة منك سارية المفعول عند استلامها عبر البريد على العنوان الموضح أدناه:

بنك قطر الوطني ش.م.ع.ق.  
عناية: إدارة قبول بطاقات QNB والمدفوعات،  
الطابق ٣، مبنى حمد الكبير،  
ص ب ١٠٠٠، الدوحة - قطر  
(ت) المراسلات بالبريد الإلكتروني:

بشكل عام، المراسلات التي يتم إرسالها عبر الإنترنت العام ليست بالضرورة آمنة. لذلك، لا يرسل QNB أي معلومات سرية خاصة بالحساب ويقترح عليك بشدة عدم إرسالها. لن نرد على الأسئلة المتعلقة بمعلومات الحساب التي يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني عبر الإنترنت.

فيجب إجراء المراسلات التي تتطلب معالجة سريعة، على سبيل المثال، إذا كنت بحاجة إلى الإبلاغ عن معاملة غير مصرح بها من إحدى محفظات QNB Pay الخاصة بك، عن طريق الاتصال بـ QNB على الرقم ٠٠٩٧٤٤٤٠٧٧٧٧.

(ث) حوالة الحق:  
يجوز لـ QNB إحالة حقوقه وتفويض واجباته بموجب هذه الشروط والأحكام لشركة تابعة لـ QNB أو لأي طرف آخر.

(ج) عدم التنازل  
لا يعتبر QNB قد تنازل عن أي من حقوقه أو سبل الانتصاف ما لم يكن هذا التنازل كتابياً ومنشوراً من قبل QNB. ولا يجوز أن يكون أي تأخير أو امتناع من جانب QNB في ممارسة حقوقه أو سبل الانتصاف بمثابة تنازل عن هذه الحقوق أو سبل الانتصاف أو أي حقوق أو سبل انتصاف أخرى. لا يجوز تفسير التنازل في أي مناسبة على أنه حاجز أو تنازل عن أي حقوق أو سبل انتصاف في المناسبات المقبلة.



#### (f) Governing Law

These Customer Terms and Conditions shall be governed by, construed and enforced in accordance with the laws of Qatar.

Any dispute relating to or arising out of or in connection with these Customer Terms and Conditions or your use of the QNB Pay Wallet or E-Wallet Services may in the first instance be referred to an arbitration committee established by the QCB. The arbitration committee shall be responsible for investigating any complain of relevance to the parties involved as part of the E-Wallet Services or use of QNB Pay Wallet and taking appropriate measures to resolve them.

To the extent any dispute relating to or arising out of or in connection with these Customer Terms and Conditions or your use of the QNB Pay Wallet or E-Wallet Services are not resolved through the arbitration committee, then such dispute may be resolved by the courts of Qatar.

#### (g) Severability

Should any part of these Customer Terms and Conditions be held invalid or unenforceable, that portion shall be construed consistent with applicable law as nearly as possible to reflect the original intent of these Customer Terms and Conditions, and the remaining portions shall remain in full force and effect.

#### (h) Intellectual property

The content, organization, graphics design, compilation, magnetic translation, digital conversion and other matters related to QNB are protected under applicable copyrights, trademarks and other proprietary rights. The copying, redistribution, use or publication by you of any part of our intellectual property rights, except as allowed by these Customer Terms and Conditions, is strictly prohibited. You do not by virtue of these Customer Terms and Conditions or use of QNB Pay Wallet acquire any ownership rights to any content, document or other materials accessed through QNB Pay Wallet, QNB website or generally QNB. The posting of information or materials on the QNB Pay Wallet, QNB website or through QNB does not constitute a waiver by QNB of any proprietary or other right QNB has in such information or materials.

#### (i) Reporting Unauthorized Transaction or Theft or Loss of Access Codes

If you believe that an unauthorized Mobile Payment Transaction has been or may be made from your QNB Pay Wallet, alert QNB immediately by calling at +974 4440 7777 or on hotline number +974 4440 7711 or write QNB at:

Qatar National Bank (Q.P.S.C.)

Attn: QNB Cards and Payments Acceptance Department,

3rd floor, Grand Hamad Building,

P. O. Box 1000, Doha, Qatar

#### (ج) القانون المنطبق

تخضع هذه الشروط والأحكام الخاصة بالعميل لقوانين دولة قطر وتفسر وتطبق وفقاً لقوانين دولة قطر.

يجوز في البداية إحالة أي نزاع يتعلق بهذه الشروط والأحكام أو استخدامك لمحفظة QNB Pay أو خدمات المحفظة الإلكترونية أو فيما ينشأ عنها أو يرتبط بها إلى لجنة تحكيم مشكلة من قبل مصرف قطر المركزي. وتكون لجنة التحكيم مسؤولة عن التحقيق في أي شكوى ذات صلة بالأطراف المعنية كجزء من خدمات المحفظة الإلكترونية أو استخدام محفظة QNB Pay واتخاذ التدابير المناسبة لحلها.

إذا ما لم يتم حل أي نزاع يتعلق أو ينشأ عن أو يتعلق بهذه الشروط والأحكام والشروط الخاصة بالعميل أو باستخدامك لمحفظة QNB Pay أو خدمات المحفظة الإلكترونية عن طريق لجنة التحكيم، فإنه يمكن اللجوء إلى محاكم دولة قطر لحل هذا النزاع.

#### (خ) قابلية الفصل

إذا اعتبر أي جزء من هذه الشروط والأحكام المتعلقة بالعميل غير صالح أو غير قابل للتنفيذ، فسيتم تفسير هذا الجزء بما يتوافق مع القانون المعمول به بقدر الإمكان بحيث يعكس القصد الأصلي من هذه الشروط والأحكام، وتبقى الأجزاء المتبقية سارية المفعول بشكل كامل.

#### (د) الملكية الفكرية

يتم حماية المحتوى، والتنظيم، والتصميم الجرافيكي، والتجميع، والترجمة المغناطيسية، والتحويل الرقمي والأمور الأخرى المتعلقة بـ QNB بموجب حقوق النشر والعلامات التجارية وحقوق الملكية الفكرية الأخرى المعمول بها. يحظر بشدة نسخ أي جزء من حقوق الملكية الفكرية أو إعادة توزيعها أو استخدامها أو نشرها، باستثناء ما تسمح به هذه الشروط والأحكام المتعلقة بالعميل. وبموجب الأحكام والشروط الخاصة بالعميل هذه أو استخدام محفظة QNB Pay، لا تحصل على أي حقوق ملكية لأي محتوى أو مستند أو مواد أخرى يتم الوصول إليها من خلال محفظة QNB Pay أو موقع QNB الإلكتروني أو بشكل عام، QNB. وإن نشر المعلومات أو المواد على محفظة QNB Pay أو موقع QNB الإلكتروني أو عبر QNB لا يشكل تنازلاً من QNB عن أي حق ملكية أو حق آخر لدى QNB في هذه المعلومات أو المواد.

#### (ذ) الإبلاغ عن المعاملات غير المصرح بها أو السرقة أو فقدان رموز الوصول

إذا كنت تعتقد أن معاملة الدفع عبر الهاتف المحمول قد تمت أو قد تمت من محفظة QNB Pay الخاصة بك، فقم بتنبيه البنك على الفور عن طريق الاتصال على +974 4440 7777 أو على الخط الساخن +974 4440 7711 أو مراسلة QNB على:

بنك قطر الوطني ش.م.ع.ق.

عناية: إدارة قبول بطاقات QNB والمدفوعات،

الطابق ٣، مبنى حمد الكبير،

ص ب ١٠٠٠، الدوحة - قطر