

الشروط والأحكام العامة للخدمات الإلكترونية

- توقيع العميل على هذا النموذج يعنى علمه التام النافي لكل جهالة بالشروط والأحكام العامة الواردة على ظهر هذا النموذج والتي يجوز تعديلها من وقت لآخر وفقا لتقدير البنك المطلق وأن من حق العميل الاطلاع على أي تغيير أو تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وهو <http://www.qnb.com.eg>
- **يقر العميل بأن:**
- كافة البيانات الواردة بهذا النموذج حقيقية وصحيحة. كما نقر بحق البنك في الاحتفاظ بحيازة هذا النموذج والمستندات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة.
- انه المنتفع الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول / البريد الإلكتروني المرتبط بهذه الخدمة / الخدمات والوارد بهذا النموذج وانه في حيازته.
- يقر مستخدم الخدمة أن كافة التحويلات والمعاملات التي تتم من خلال الخدمات الإلكترونية - التي يقوم بها ألي مستفيد كان - تتم لأغراض قانونية ومشروعة وال تتعلق "بطريق مباشر أو غير مباشر" بأية جريمة من الجرائم المؤثرة قانونا وال تنطوي على أية مخالفة أحكام القانون. ويتعهد مستخدم الخدمة أيضا بتحديث المعلومات والمستندات المقدمة بشأن طلب فتح الحساب الخاص به طرف البنك بصفة دورية طبقا لإجراءات تحديث البيانات المطبقة بالبنك أو عند ظهور أسباب أو متغيرات تدعو ووفقا لذلك او فور تجنس العميل بجنسية دولة اخرى او عند طلب البنك تحديث البيانات لما تستجوبه أحكام القانون رقم 80/2002 وتعديلاته بشأن مكافحة غسل الأموال في مصر والقرارات المنفذة له. ويحق للبنك إيقاف الخدمة إلى حين إتمام التحديث المطلوب.
- بعدم وجود محفظة إلكترونية أخرى مرتبطة برقم المحمول / الجهاز المذكور في هذه الاتفاقية وإذا ثبت خالف ذلك يحتفظ البنك بحقه في عدم المضي قدما في طلب المحفظة الإلكترونية دون أي مسؤولية على البنك.
- انه تسلم نسخة من هذا الطلب / الإقرار في تاريخ توقيعه عليه وذلك للرجوع إليه والعمل بها عند اللزوم.
- توقيع العميل على هذا النموذج يعتبر طلبا منه للاشتراك في الخدمات الإلكترونية مجمعة، ويلتزم العميل بسداد كافة المصروفات والتكاليف التي يقرها البنك بالنسبة لكل خدمة. • استمرار هذه الخدمة / الخدمات معتمد على استمرار الاشتراك في الخدمة
- في حالة فقد الهاتف المحمول المسجل لدى البنك أو فقده لكلمة المرور أو سرقتها، فإن مستخدم الخدمة يلتزم بأن يسارع فورا بالإبلاغ عن الحالة عن طريق الاتصال بخدمة عملاء البنك على رقم 19700 وتعزيز ذلك بإخطار كتابي للبنك أو عن طريق زيارة أقرب فرع للبنك. ويكون العميل مسئولا مسؤولية كاملة عن كافة الرسوم والعمليات التي تمت حتى تاريخ ووقت الإخطار، ويقر مستخدم الخدمة بعدم مسؤولية البنك أو تحمله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة انقطاع الخدمة بشبكة الإنترنت / الاتصالات أو من جراء أية مشاكل قد تطرأ على الشبكة أو خط الهاتف المحمول الخاص به أو في حالة فقد الهاتف المحمول.
- يلتزم العميل بعدم الإفصاح عن أي من بياناته السرية كالأرقام التعريفية أو كلمات السر وغيرها وأن مسؤولية المحافظة عليها هي مسئوليته ولا يجوز له الإفصاح عنها حتى ولو لموظفي البنك، وفي حالة طلب ذلك منه يجب على مستخدم النظام عدم الإفصاح والاتصال بالبنك على "19700" في أسرع وقت ممكن ، كما عليه في حال تمكن أي شخص من معرفة تلك البيانات أو إذا تشكك مستخدم الخدمة في اطلاع أي شخص على تلك البيانات فإنه يجب على مستخدم الخدمة تغيير كلمة المرور وإخطار البنك في أسرع وقت ممكن، ويتحمل العميل وحده كافة النتائج التي قد تترتب على عدم تنفيذ أي من التزاماته الواردة بهذا الطلب.
- يقر العميل بإعفاء البنك من أية مسؤولية ناشئة بمناسبة تنفيذ أو عدم تنفيذ هذا الطلب ويسقط حقه من الآن في الرجوع على البنك بأية تعويضات في هذا الشأن أيا كان مصدرها أو مداها.
- تقيد المبالغ التي تودع في الحسابات المختلفة المفتوحة لدى البنك - سواء الحسابات المفتوحة بالفروع أو عن طريق القنوات الإلكترونية الرسمية للبنك - وفقا لتاريخ حق الإيداع النقدي الموضح بإيصال الإيداع المستخرج من نظام البنك عند إجراء العملية على الخزينة بحسب كل غملة، وبالنسبة للتحويلات بين الحسابات التي يتم إجراؤها من خلال القنوات الإلكترونية بعد انقضاء ساعات العمل الرسمية فسيكون لها تاريخ استحقاق يوم العمل التالي.
- تعتبر المحتويات، التنظيم، والتجميع، والنظام، والرسومات، والتصاميم الخاصة بالخدمات موضوع هذا الطلب، الترجمة الجذابة، التحويل الرقمي، وغير ذلك من الأشياء المرتبطة بموقع البنك الإلكتروني والخاص بالخدمات المذكورة محمية بموجب حقوق التأليف، والنشر، والعلامات التجارية وحقوق الملكية الفكرية والأدبية الأخرى المعمول بها، وبموجب القوانين السارية. ولا يحق لمستخدم الخدمة أن ينسخ أو يوزع أو يستعمل أو ينشر أي مما تقدم - باستثناء ما هو مسموح به في هذا الاتفاق- ومن المفهوم أن إرسال المعلومات أو المواد من موقع البنك الإلكتروني أو عن طريق خدمات البنك موضوع هذا الاتفاق لا يعتبر تنازلا من البنك عن أية حقوق ملكية أو غيرها من الحقوق المقررة له على تلك المعلومات أو المواد. ويعتبر مستخدم الخدمة مسئولا عن أي ضرر قد يلحق البنك جراء الإخلال بتلك الحقوق المذكورة في ذلك البند. كما يلتزم مستخدم الخدمة بتعويض البنك في حالة إقامة أي دعوى ضد البنك من أي طرف ثالث نتيجة ذلك الإخلال.
- يقر العميل بمسؤوليته التامة عن سلامة ومشروعية مصدر أية مبالغ يقوم بإيداعها بالمحفظة الإلكترونية أو يتم تحويلها من وإلى المحفظة أو أي أموال يستخدمها في أي خدمة من خدمات هذا العقد ويلتزم بالتحقق من أن تلك الأموال لا تتعارض مع قانون مكافحة غسل الأموال ومكافحة الإرهاب ولائحته التنفيذية والقرارات المنفذة له. في حالة اكتشاف البنك لأي تصرف أو أي محاولة قد يقوم بها العميل لانتهاك أو مخالفة قوانين أو لوائح مكافحة غسل الأموال ومكافحة الإرهاب، يحق للبنك أن يوقف التعامل على جميع أرصدة مستخدم الخدمة الإلكترونية حتى يتقدم مستخدم الخدمة بتبرير مناسب ومقبول للبنك في ضوء قواعد ولوائح غسل الأموال ومكافحة الإرهاب، وذلك كله دون الإخلال بحق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات التي تفرضها القوانين السارية والمطبقة بجمهورية مصر العربية في هذا الخصوص.
- تعتبر جميع الإخطارات التي يلزم إرسالها للعميل نافذة عند إرسالها بالبريد الإلكتروني أو إلى رقم المحمول الحالي له الموجود في سجلات البنك كما أن الإخطارات المرسله من مستخدم الخدمة ستكون نافذة عند استلامها بمقر البنك الرئيسي أو بفرع التعامل.
- يحق للبنك أن يعهد إلى أي طرف ثالث سواء داخل جمهورية مصر العربية أو خارجها بتنفيذ التزاماته للعميل، وفي هذه الحالة فإن البنك سوف يظل مسئولا في مواجهة مستخدم الخدمة عن المحافظة على تنفيذ هذه الاتفاقية، وعن المحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات كما أنه سوف يكون مسئولا في مواجهة العميل عن أية أخطاء قد يقررها ذلك الطرف الثالث.
- يحق للبنك أن يتنازل عن حقوقه أو يفوض أي من التزاماته بموجب هذه الاتفاقية إلى شركة تابعة للبنك أو إلى أي طرف آخر دون إخطار مستخدم الخدمة بذلك أو دون الحاجة إلى الحصول على موافقة مستخدم الخدمة على هذا التنازل أو التفويض.
- لن يعتبر البنك متخليا عن أي من حقوقه أو استرداد حقوقه ما لم يكن ذلك التنازل خطيا وموقع من قبل البنك. كما لن يعتبر التأخر أو الإغفال من جانب البنك في استخدام حقوقه أو استرداد حقوقه تنازلا منه عن تلك الحقوق أو عن استرداد حقوقه أو غيرها من الحقوق. وان التنازل في احدى الحالات لن يفسر بأي حال من الأحوال كحكم أو تنازل عن أية حقوق أو استرداد الحقوق في الحالات المستقبلية في حالة إلغاء أي خدمة من خدمات هذا الاتفاق أو وقفها لأي سبب من الأسباب وكذلك في حالة الحجز على حسابات مستخدم الخدمة تحت يد البنك أو الحكم بإشهار إفلاسه أو إعساره، وكذا في جميع الأحوال التي يوجد فيها مانع قانوني يحول دون تصرف العميل/ مستخدم الخدمة في حسابه، يلتزم ويتعهد العميل /مستخدم الخدمة بعدم استخدام الخدمة المملغة أو الموقوفة كما يلتزم بعدم استخدام الخدمات - في أي من الحالات الأخرى - مهما كانت الأسباب وإلا كان البنك غير مسئول عن ذلك بأي وجه من الوجوه.
- يتعهد مستخدم الخدمة/ الخدمات بسداد رسوم الخدمة (رسوم فتح حساب المحفظة الإلكترونية وخدماتي التحويل وإصدار البطاقة الافتراضية) والرسوم السنوية، ورسوم السحب والإيداع والتحويل ورسوم أية خدمات أخرى حالية أو إضافية أخرى قد يتيحها البنك ضمن الخدمات محل هذا الطلب والتي سوف يحددها البنك ضمن تعريفه أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن ويفصح عنها البنك من وقت لآخر ضمن تعريفه أسعار الخدمات المصرفية كما يلتزم العميل بأن يدفع طبقا لشروط الدفع المتفق عليها في هذا الطلب الرسوم المقررة من البنك بالإضافة إلى تكلفة ورسوم وقيمة الاشتراك من قبل مشغلي شبكات التليفون المحمول والإنترنت أو أية مصاريف أخرى واجبة الدفع وتكون مستحقة نتيجة لاستخدام الخدمات، كما يلتزم العميل بدفع كافة أنواع الضرائب التي قد تتعلق بالخدمات المذكورة.

- وتوقع العميل على هذا النموذج يعني اطلاعه على تعريفه أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعريفات المتضمنة المصاريف والعوائد والعمولات قابلة للتغير من آن لآخر من قبل البنك وأن من حق العميل الاطلاع على أي تغيير أو تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وهو <http://www.qnb.com.eg> وسوف يتم إظهار هذا الرابط أيضا (الخاص بالمصاريف) في خدمات الأنترنت البنكي مثل صفحة التحويلات وطلب دفتر الشيكات مع كل استخدام.
- يقر مستخدم الخدمة بأنه يحق للبنك وحده تعديل شروط هذا النموذج أو شروط تقديم أي خدمة وذلك من خلال الخدمات والشروط والأحكام التي يتم تعديلها من وقت لآخر دون الحاجة إلى تنبيه أو إنذار أو أي إجراء مسبق. ويقر مستخدم الخدمة بأن قبوله واستخدامه الخدمة بعد إجراء أي تعديلات في شروط وأحكام هذه الخدمة هو بمثابة قبول صريحاً منه لهذه التعديلات التزاماً قانونياً بهذه الشروط والأحكام المعدلة أو الجديدة. إذ أن قبول العميل للتعامل على حسابه / حساباته عن طريق الخدمات المذكورة يعتبر إقراراً منه بقبول أي تغيير في الشروط والأحكام التي ستظهر من خلال النظام الإلكتروني أو تلك المبلغه له بأية وسيلة من الوسائل الإخطار الواردة بهذا النموذج. واعتباراً من تاريخ ظهورها أو الإخطار بها ستمثل التزاماً قانونياً نافذاً في حق العميل.
- يحق للبنك إضافة أية خدمات جديدة أو تعديل الخدمات القائمة ويتم إبلاغ العميل بشروط استخدامها في حينه من خلال هذه الخدمة. كما يجوز للبنك إلغاء كل أو بعض الخدمات المتاحة حالياً أو تعديلها لتناسب مع ظروف العمل بهذا النظام وذلك دون حاجة إلى موافقة مسبقة من العميل، وبموافق العميل على أن يقوم البنك باستخدام الوسائل الإلكترونية في إخطاره بأي من التعديلات السابقة وإبلاغه بشروط استخدامها وذلك على سبيل الحصر من خلال التطبيق أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية SMS أو على موقع البنك الرسمي على شبكة الإنترنت.
- الخدمات والاشتراك المخصص به وفقاً لنظم الخدمة شخصية لطالب الانتفاع والمصرح له به وغير قابله للتحويل بأي حال من الأحوال. ويعتبر ممنوعاً كلياً نسخ أو تصوير الوثائق المكتوبة والملحقة بالاشتراك. يتعهد العميل ببذل الجهد والحرص التام في استخدام الخدمات لحمايتها من الاستخدام غير المصرح به وإلا تحمل المسؤولية بأنواعها قبل البنك مانح الخدمة ومالكها.
- يقر العميل من الآن بان استخدامه اليومي للخدمات يعني إقراراً منه بصحة حساباته ومعاملاته لدى البنك أولاً بأول ويعتبر هذا الإقرار الدافع الرئيسي للبنك في إتاحة الاستخدام المتتالي للخدمات.
- يقدم البنك الخدمات الإلكترونية والخدمات موضوع هذا العقد دون أي ضمان من أي نوع سواء كان بشكل صريح أو ضمني.
- يقر العميل مستخدم الخدمة بأن البنك قد أحاطه علماً بكافة مخاطر التشغيل والمخاطر الأخرى المرتبطة باستخدام الخدمات موضوع هذا الطلب وأن العميل مسؤول عن التأكد من أن أجهزة الهاتف المحمول الخاصة بالعميل والمستخدم في الحصول على الخدمات موضوع هذا الاتفاق غير مختزقة (على سبيل المثال لا الحصر Rooted/Jailbroken) والتي قد تجعل بياناته عرضة للمخاطر ويؤثر على فاعلية تشغيل الخدمة قد قبل الاشتراك بها في ضوء علمه بجميع هذه المخاطر ويقر العميل بأنه قد اتخذ من الوسائل الفنية والتقنية التي تؤمن له استخدامه الشخصي المنفرد لهذه الخدمات وكذا التي تضمن عدم الاقتحام وعدم إجراء أية تعديلات على تعليماته الإلكترونية ورقم الهاتف المحمول المرتبط بأي خدمات وفي هذا الشأن يقبل العميل تحمل كامل المسؤولية عن عدم تأمين جميع مخاطر هذه الخدمات ويقر العميل بإعفاء البنك من أية مسؤولية عقدية أو تقصيرية في شأن استخدام هذه الخدمات.
- من المتفق عليه أنه إلى الحد الضروري لتنفيذ خدمات البنك المصرفية موضوع هذا الاتفاق، قد يقوم البنك بالإفصاح عن معلومات تتعلق بحسابات العميل إلى أطراف آخرين وفقاً لتقدير البنك ومتطلبات أوامر أو قواعد العمل الداخلي بالبنك أو وفقاً لما يقرره القانون أو الجهات الرقابية
- يحق للبنك أو أي طرف آخر قد يعهد إليه أن يقوم بتسجيل وحفظ المكالمات التليفونية التي تم استقبالها من العميل على رقم خدمة العملاء.
- في حالة تغيير أية معلومات أو بيانات خاصة بالعمل المتعلقة بهذه الخدمات يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بذلك التغيير.
- يجوز للبنك - في أي وقت - إنهاء تقديم الخدمة و/ أو وقف العمل بأي منها / أو كل الخدمات المذكورة في هذا الاتفاق شريطة إخطار العميل قبل التاريخ المحدد لإنهاء يوماً على الأقل. يحتفظ البنك بالحق في تعديل أي شرط من شروط و/ أو أحكام استخدام الخدمة وسوف يصبح أي تعديل أو تغيير نافذاً في حق العميل وملزماً له بعد إخطاره به بأية وسيلة من الوسائل التي يراها البنك شريطة أن يصل علمه بذلك التغيير، وفي حالة عدم قبول العميل أي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد غايته ثلاثين يوماً من تاريخ علمه بهذا التعديل أو التغيير أن يخطر البنك برغبته في إنهاء التعاقد وأن يتوقف فوراً عن إجراء أية عمليات وأن يتقدم للبنك بطلب إقفال حساب / حسابات الهاتف المحمول وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقاً عليه واسترداد أية مبالغ متبقية له في رصيده ثم يتبع نفس إجراءات الإلغاء وذلك كله دون إخلال بحقوق البنك الأخرى بسائر أنواعها والتي تترتب قبل العميل نتيجة لأي إخلال بشروط الخدمات
- في حالة إلغاء الخدمة أو وقفها لأي سبب من الأسباب وكذلك في حالة الحجز على حسابات مستخدم الخدمة تحت يد البنك أو الحكم بإشهار إفلاسه أو إعساره، وفي جميع الأحوال التي يوجد فيها مانع قانوني يحول دون تصرف مستخدم الخدمة في حسابه، يلتزم ويتعهد مستخدم الخدمة بعدم استخدام الخدمة مهما كانت الأسباب وإلا كان البنك غير مسئول عن ذلك بأي وجه من الوجوه.
- تبقى هذه الاتفاقية سارية المفعول حتى يتم إنهاؤها من قبل العميل أو من قبل البنك. ويمكن للعميل إلغاء الخدمة وإنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت بتقديم إخطار كتابي مدته (10) أيام أو بالاتصال بخدمة عملاء البنك على "19700" وسيصبح هذا الإلغاء نافذاً في هذه الحالة عند تعريضه من العميل بتسليم البنك إخطاراً كتابياً من العميل مستخدم الخدمة وسيقتصر هذا الإخطار على النحو سالف الذكر فقط على الخدمة ولا ينهي أية اتفاقيات أخرى قد تكون موقعة من قبل مستخدم الخدمة مع البنك كما لن يؤثر هذا الإنهاء على أي آثار أو تبعات لأي من استخدامات مستخدم الخدمة التي قام بها حتى تاريخ نفاذ هذا الإنهاء.
- عادة الخدمات موضوع هذا الاتفاق متوفرة أربعة وعشرين ساعة باليوم، سبعة أيام الأسبوع. ومع ذلك في بعض الأوقات ولمدة محددة، بعض أو كل الخدمات لن تكون متوفرة بسبب صيانة النظام. وفي حالة انقطاع الخدمة بسبب الصيانة سيحرص البنك على استعادة الخدمة في أقرب وقت ووفقاً لزوال أسباب وظروف انقطاع الخدمة وذلك كله بدون أي فقد للبيانات وقد يطول الوقت في حالات القوة القاهرة.
- وقت استرجاع الخدمة في حالة الانقطاع ساعتان.

شروط وأحكام خدمة المحفظة الإلكترونية

تعريفات:

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

آلية تقديم الخدمة:

- التسجيل للحصول على الخدمة عن طريق التوقيع على طلب الاشتراك في الخدمة لدى أي من فروع بنك QNB أو لدى المؤسسات المتعاقدة مع البنك أو فرق المبيعات المصرح لها من البنك بذلك.

- تحميل التطبيق من متجر تطبيقات الهاتف المحمول.
- فتح تطبيق المحفظة الإلكترونية من الهاتف المحمول والاشتراك في الخدمة عن طريق إدخال رقم الهاتف المحمول والرقم القومي.
- إدخال رمز التنشيط في المكان المخصص لذلك في التطبيق (يتم إرسال رمز التنشيط في رسالة قصيرة من البنك في غضون يومي عمل من التسجيل).
- إنشاء 6 أرقام M-PIN لتأمين التطبيق.
- يجب على العميل تغذية رصيد المحفظة الإلكترونية عن طرق ماكينات فوري أو بالإيداع النقدي لدى أي من مقدمي الخدمة أو من خلال ماكينات الصراف الآلي ATM.
- وبالنسبة للعملاء الذين يحتفظون بحساب لدى البنك فإنه يمكن لهم - علاوة على طرق تغذية الرصيد المتقدم ببيانها أن يقوموا بتغذية رصيد المحفظة عن طريق التحويل من حسابهم طرف البنك.

استخدام الخدمة:

- في حالة تقديم طلب الاشتراك إلى أي من المؤسسات أو الشركات المتعاقدة مع البنك أو فرق المبيعات المصرح لها بذلك، سوف يتم تشغيل الخدمة بشكل مبدئي، وبالرغم من ذلك فإن البنك يحتفظ بحقه في رفض أو قبول اشتراك العميل في الخدمة، وكذا في مراجعة المستندات المقدمة من العميل وأيضاً في التحقق من عدم وجود اشتباه بشأنه وذلك خلال مدة 30 يوم من بدء تشغيل الخدمة، وعليه فإنه يحق للبنك خلال هذه المدة رفض طلب الاشتراك وإلغاء الخدمة دون أي حاجة لأي إخطار أو إجراء آخر.
- كما أنه يحق للبنك مطالبة العميل بتقديم أية مستندات لازمة لإثباته الخدمة - ويرى البنك ضرورة تقديمها وفق تقديره- ومن المتفق عليه أنه حال عدم موافاة البنك بالمستند المطلوب خلال المهلة التي يحددها البنك فإنه يحق للبنك إلغاء الخدمة دون أي حاجة لأي إخطار أو إجراء آخر، ومن المفهوم أنه يحق للبنك إيقاف الخدمة مؤقتاً خلال تلك المهلة ولحين تقديم المستندات التي يطلبها البنك.
- يتعين على مستخدم الخدمة أن يظهر وأن يقدم لمقدم الخدمة إثباتاً مقبولاً وسارياً لشخصيته عند إجرائه عمليات السحب أو الإيداع، ومن المعلوم أنه يحق للعميل إجراء عمليات السحب من خلال ماكينات الصراف الآلي ATM.
- لا يحق للعميل القيام بعمليات الإيداع في حساب المحفظة الإلكترونية بأسماء عملاء آخرين.
- إذا رأى البنك تعديل أو تحديث أي تطبيق من تطبيقات الهاتف المحمول التي تم تحميلها على هاتف / جهاز العميل - سواء كان هذا التحديث متعلقاً بإجراءات الخدمة أو بأمن وسلامة المعلومات- فإن البنك سوف يرسل تنبيهاً بذلك إلى العميل على هاتفه المحمول، وفي هذه الحالة يلتزم العميل بتحميل التطبيق الجديد وذلك من خلال موقع البنك الإلكتروني والذي سوف يتضمن التطبيق الجديد أو الرابط الذي سيتم التحميل من خلاله.
- مستخدم الخدمة الذي يقرر إيقاف خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب المحفظة الإلكترونية الخاص به سوف يفقد شرطاً أساسياً باعتباره مستخدم الخدمة، وبالتالي فإنه سوف يفقد تلقائياً حقه في الانتفاع بالخدمة من خلال الهاتف المحمول الذي تم إيقافه.
- هذه الخدمة متاحة فقط على أجهزة الهاتف المحمول الخاصة بمستخدم النظام الغير مخترقة "Rooted/Jailbroken" (والمستخدمة في عمليات الدفع عن طريق الهاتف المحمول).
- لن يكون البنك مسؤولاً عن رفض أي أطراف أخرى قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد، كما أنه لن يكون مسؤولاً عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها مستخدم الخدمة في مقابل ذلك الرصيد، وأي شكوى من مستخدم الخدمة في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك الأطراف مباشرة. وسوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترده مستخدم الخدمة إلى حساب المحفظة الإلكترونية وذلك بعد حصول البنك على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك الأطراف.
- تكون كافة التعليمات التي يقوم مستخدم الخدمة بإصدارها وكافة العمليات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملزمة له، ويتعهد البنك بتنفيذ كافة التعليمات التي يصدرها مستخدم الخدمة من خلال أي من الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات.
- يلتزم البنك بتنفيذ كافة العمليات والتعليمات فور استلامها، وفي المقابل يكون مستخدم الخدمة مسؤولاً عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات.
- لا يكون البنك ملزماً بقبول التعليمات الكتابية أو التفويضات الصادرة من مستخدم الخدمة في حال قيامه بإصدارها مسبقاً من خلال الخدمة.
- لن يكون بنك QNB مسؤولاً عن أي خسارة قد يتعرض لها المستخدم إلا بعد تاريخ ووقت إخطار البنك وتعزيز ذلك بإخطار كتابي للبنك في حينه عن فقدان أو سرقة كلمة المرور. كما لن يكون البنك مسؤولاً إذا تعرض المستخدم لأي خسارة قبل تاريخ ووقت علمه عن فقدان أو سرقة كلمة المرور على النحو سالف الذكر.
- يوافق مستخدم الخدمة على أن كافة العمليات والتعليمات التي ينفذها البنك سيتم إثباتها وسريتها في حقه بموجب المستخرجات الإلكترونية الصادرة من البنك وفقاً لشروط هذه الخدمة والتي ستعتبر حجة قاطعة الدلالة عليه.
- حق للمستخدم استبدال النقود الإلكترونية بالنقد (جنية مصري) وذلك فقط في حالة إنهاء التعاقد وإلغاء المحفظة الإلكترونية.
- يحق للعميل - في أي وقت - إغلاق حساب الهاتف المحمول واسترداد النقديّة التي تقابل رصيده الإلكتروني وذلك عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء الموجود بالتطبيق وطلب إلغاء الحساب، ويلتزم البنك بإغلاق حساب الهاتف المحمول (بعد استلام العميل النقديّة) وذلك خلال 72 ساعة من طلب إلغاء الخدمة.

الرسوم

- سوف يتم إظهار قيمة الرسوم من خلال النظام عند كل استخدام.

تغيير الشروط وتعديلها

- إن قبول مستخدم الخدمة للتعامل على حسابه / حسابات من خلال المحفظة الإلكترونية يمثل إقراراً مسبقاً منه بقبول أي تغيير في الشروط والأحكام التي ستظهر من خلال النظام الإلكتروني، واعتباراً من تاريخ ظهورها ستمثل التزاماً قانونياً نافذاً في حق مستخدم الخدمة.

شروط وأحكام عامة:

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

شروط وأحكام خدمة إخطار البريد الإلكتروني

- بموجب هذا العقد سوف يتيح البنك لعملائه المشتركين في خدمة إخطار البريد الإلكتروني إمكانية إخطارهم بإشعارات المدفوعات وخدمات تمويل التجارة التي سوف يجريها البنك بناء على طلبهم وكذا تلك التي سوف يتلقاها البنك بشأن حساباتهم لدى البنك.

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

شروط وأحكام الخدمة الهاتفية المصرفية

- يتم التعامل مع هذا النظام بواسطة رقم العميل / الرقم القومي وشفرة سرية خاصة يتم تحديدها بمعرفة العميل فقط. ويتعهد العميل بعدم الإفصاح عن شفرته السرية لأي شخص آخر من العاملين معه أو العاملين بالبنك أو الأقارب أو المعارف أي كانت الأسباب، والمحافظة عليها وعدم اطلاق الغير عليها وإلا تحمل كامل المسؤولية. وفي حالة فقد الشفرة يجب على العميل إبلاغ البنك فوراً وذلك بموجب طلب مكتوب وموقع عليه منه وذلك حتى يتسنى للبنك وقف التعامل مع النظام حتى يتم تغيير الشفرة بمعرفة العميل.
- يستطيع العميل التحدث مع أحد مستولي خدمة العملاء بالهاتف المصرفي، من خلال الضغط على رقم صفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- خدمات الهاتف المصرفي تقدم عن طريق نظام الرد الإلكتروني ومستولي خدمة العملاء المختصين بخدمة الهاتف المصرفي بالإضافة إلى المزيد من الخدمات المصرفية التي تكون متاحة فقط من خلال التحدث مع أحد مستولي خدمة العملاء بالهاتف المصرفي.
- قد تكون المكالمات مع مستولي خدمة العملاء بالهاتف المصرفي مسجلة وتعتبر دليل وإثبات علي طلب العميل.
- المعاملات التي تتم بعد مواعيد العمل الرسمية أو خلال العطلات الرسمية سوف يتم تنفيذها في أول يوم عمل تالي.
- تعتبر الأحكام والشروط الواردة بطلب فتح الحساب الخاص بالعميل وكذا شروط نموذج الخدمات المصرفية الإلكترونية أحكام ممتمة لهذا الطلب وجزء لا يتجزأ منه.
- يقوم العميل بإعفاء البنك من أي مسؤولية ناتجة عن فقد أو عدم المحافظة على رقم العميل والشفرة السرية الخاصة بالتعامل على الخدمة موضوع هذا الطلب وعموما يعفى العميل البنك من أي مسؤولية ناشئة عن تنفيذ هذه العمليات.
- يشترط لتنفيذ أي من تعليمات العميل - التي تتطلب توافر رصيد في الحساب - الصادرة من خلال هذه الخدمة سماح رصيد حسابكم طرفنا تنفيذ هذه العملية.

شروط وأحكام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

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

مجال الاتفاقية

الخدمات

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

وصف عام لخدمات بنك QNB المصرفية عبر الإنترنت

يستطيع العميل من خلال حزمة خدمات بنك QNB المصرفية عبر الإنترنت الاستفادة من الخدمات التالية:

- الاستعلام عن أرصدة وحركات وكشوف حساباتك وبطاقاتك الائتمانية
- الاستعلام عن أرصدة وبيانات الودائع والقروض.
- إرسال طلبات إصدار دفاتر شيكات وإنشاء ودائع وشهادات
- تنفيذ وطلب تحويلات بين حساباتك
- تنفيذ تحويلات لمستفيدين آخرين
- وهذه القائمة ليست حصرية وإنما على سبيل المثال في ضوء الشروط المطبقة حاليا والتي يجوز للبنك أن يغيرها من آن إلى آخر وتسري على أية تعاملات لاحقة أو مستقبلية الشروط والأحكام السارية في حينه لدى البنك.
- وقت استرجاع الخدمة في حالة الانقطاع ساعتين بالنسبة لخدمات الإنترنت البنكي.

أنواع التحويلات وحدودها

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

أوامر الدفع

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

متطلبات الكمبيوتر/الأجهزة المستخدمة

- من أجل الحصول على خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت، يجب أن يكون لدى العميل مزود لخدمة الإنترنت و الكمبيوتر / الأجهزة المحمولة / الهواتف الذكية / أي جهاز مماثل مجهز للمتصفح الذي يختاره ويتحمل العميل المسؤولية عن تركيب، وصيانة، وتشغيل أي جهاز وبرامج التشغيل.

عملية التسجيل

- من أجل الحصول على خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت، يجب أن يكمل العميل عملية التسجيل على الإنترنت بإدخال رقم بطاقة الخصم المباشر والرقم السري الخاص به.
- يقوم البنك بتدقيق البيانات وبناءً عليه يستطيع العميل إنشاء اسم المستخدم وكلمة المرور (Password). يستلزم عملية التسجيل وجود وتحديث رقم التليفون المحمول في سجلات البنك حيث أنه سيتم إرسال رمز سري لتفعيل الخدمة.

رمز الدخول والأمان

- يقوم العميل بإنشاء الذاتي لاسم المستخدم وكلمة المرور Password بعد التأكد من صحة رقم بطاقة الخصم المباشر والرقم السري الخاص به. كما يستطيع العميل تغيير كلمة المرور في أي وقت من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
- يعتبر أسم المستخدم وكلمة المرور Password التي قام العميل بإنشائها هي الوسيلة الآمنة والمتفق عليها بين البنك وعملائه للدخول على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت وبناءً عليه يجب على العميل الحفاظ على سرية تلك البيانات وعدم الإفصاح عنها لأي شخص آخر وذلك لتجنب الاستخدام غير المصرح به لحساباتك.
- يعتبر العميل مسؤولاً عن كل العمليات التي يقوم بتنفيذها من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، حتى ولو تمت من خلال الخطأ. ويعتبر العميل مسؤولاً مسؤولية مطلقة عما قد ينتج عنها من خسائر أو مصاريف أو غرامات.
- أي شخص قام العميل بإبلاغه أو الإفصاح له عن اسم المستخدم وكلمة المرور سيعتبر مفوضاً وكيلاً عن العميل استخدام الخدمة وسيكون له كامل الحق في الدخول على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت وكل الخدمات المتاحة من خلالها والتصرف بالحسابات الخاصة بالعميل وسيعتبر العميل مسؤولاً عن كل العمليات المنفذة وما قد ينتج عنها من خسائر أو مصاريف أو غرامات.

الخصوصية والسرية

- إن أهمية إبقاء السرية والخصوصية للمعلومات المقدمة من عميلنا هي إحدى أولوياتنا القصوى. يجب على العميل مراجعة اتفاقية الخصوصية بعناية كما هي مبينة على موقعنا الإلكتروني www.ib.qnb.com.eg. ويقر العميل بأنه قام بقراءة سياسة الخصوصية، وفهمها ووافق على شروطها.
- لن يكون البنك مسؤولاً عن أية أخطاء أو فشل لأية أعطال لجهاز الكمبيوتر لدى العميل أو فيروس كمبيوتر أو أية مشاكل أخرى تتعلق بتجهيزات الكمبيوتر لدى العميل كما أن البنك غير مسئول عن أية أخطاء أو اختراق، أو أضرار أو غيرها من الخسائر قد يتكبدها العميل بسبب الأعطال أو سوء الاستعمال لأي نظام يستخدمه، بما فيها المتصفح لدى العميل (ميكروسوفت اكسلور أو غيره)، مزود خدمة الإنترنت لدى العميل، أو أي جهاز قد يستخدمه (بما فيها تسهيلات الاتصالات، قطع الكمبيوتر) للدخول أو الاتصال في خدمات بنك QNB المصرفية عبر الإنترنت.
- لا البنك ولا أي من جهزي البرامج ولا مزودي المعلومات يقدم أي كفالة، صراحة أو ضمناً للعميل تتعلق بالبرامج، التجهيزات، المتصفح أو غيرها من الخدمات بما فيها وبدون حصر، أي كفالة تجارية ملائمة لغرض معين أو عدم الانتهاك لحقوق شخص آخر.
- لن يتحمل البنك أية مسؤولية حال تأخره أو عدم تمكنه من إتاحة أي من الخدمات الواردة بهذا النموذج، وذلك إذا كان التأخير أو عدم الإتاحة راجعاً إلى سبب خارج عن إرادة البنك.
- لن يكون البنك باي حال مسؤولاً تجاهه أي أضرار أو خسائر خاصة مباشرة غير مباشرة، أو معنوية، أو طارئة، أو ناشئة من أي نوع بما فيها خسارة الأرباح سواء أعلمك البنك أم لم يعلمك بإمكانية تلك الخسارة أو الضرر الناشئ أو الذي يتعلق باستخدامك لخدمات بنك QNB المصرفية عبر الإنترنت.
- يلتزم العميل بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية (مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال / الهندسة الاجتماعية، الخ) وتوخي الدقة في تنفيذ جميع ما ترد بها من تعليمات.
- العميل مسؤول على الحفاظ على اسم الدخول وكلمة المرور وبيانات الحساب سرية. أننا لنا الحق بالتصرف بناءً على تعليمات وطلبات العمليات المستلمة باستخدام اسم الدخول وكلمة المرور، ويوافق العميل على أن استخدام اسم الدخول وكلمة المرور الخاصة به سيكون لها نفس الأثر مثل نموذج توقيعك الكتابي ويعتبر توثيقاً لشخصيتك، ويعتبر دليلاً قاطعاً ويثبت صحة التعليمات المرسلة إلينا وسيكون مسؤولاً عن أية تعاملات تم القيام بها.
- إن البنك مسئول وفقاً للضوابط سواء الداخلية بالبنك أو القانونية أو التعليمات الصادرة من هيئات رقابية في شأن القيود المتعلقة بتنفيذ التحويلات بموجب التعليمات المدخلة والمرسلة منك بالضبط.
- ومع ذلك، فإن البنك لن يكون مسؤول عن استكمال طلب التحويل:
 - إذا لم يكن لدى العميل ما يكفي من الأموال المتاحة في الحساب أو إذا تم إغلاق الحساب، أو إيقافه.
 - إن كان مبلغ العملية قد يؤدي إلى تجاوز الحد المسموح به وفقاً للضوابط الداخلية في البنك أو للقواعد الصادرة من البنك المركزي المصري في هذا الشأن.
 - إذا لم يكن العميل قد اتبع بشكل صحيح تعليمات البنك بخصوص تنفيذ التحويلات وما تستلزمه من إدخال رموز أمان لتنفيذ المعاملات.
 - إذا لم يكن العميل قد أعطى بيانات كاملة وصحيحة للمستفيدين عند تسجيلهم على حساب الخدمة المصرفية عبر الإنترنت الخاص به.
 - إذا كان قد تم حظر التصرف على أي من حسابات العميل مثل الحجز التحفظي أو التنفيذي أو غيرها من الإجراءات القانونية.
 - إذا كان العميل أو المستفيد المسجل من قبل العميل مسجل بأي من القوائم السلبية.
 - إذا كانت هناك ظروف خارجة عن سيطرة البنك تمنع إجراء تحويل أو دفع، على الرغم من الاحتياطات المعقولة التي اتخذت من البنك.

الكشوفات الدورية

- تظهر الدفعات والتحويلات التي يقوم العميل بها في خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت في كشوف دورية نقوم بتوفيرها أو يسهل الوصول إليها بالبريد الإلكتروني أو بخدمة التوصيل. ومن المتفق عليه أن العميل يلتزم بإخطارنا فوراً إذا قام بتغيير عنوانه أو رقم هاتفه المحمول أو إذا اعتقدت أن هناك أخطاء أو تحويلات غير مسموح بها في أي كشف أو في معلومات أي كشف.
- التحويلات لمستفيدين والتي تتم من خلال خدمة البنك المصرفية عبر الإنترنت قبل الساعة 01:00 مساءً (في يوم عمل) عادة ما تخصم من حساب العميل في نفس اليوم إذا كان التحويل بالجنيه المصري. جميع التحويلات التي تتم بعد الساعة 01:00 مساءً (في يوم العمل) أو في يوم الجمعة، أو السبت أو خلال عطلة بنكية فإنها عادة ما تخصم من الحساب في يوم العمل التالي. علماً بأن أيام العمل لدينا من الأحد إلى الخميس.

تسجيل جهاز المحمول

تسجيل أجهزة الهاتف المحمول يقدمها البنك اتوماتيكيا لتأمين مزيد من الحماية للخدمات التي يوفرها لعملائه. وهذه الميزة قابلة للتطبيق فقط مع تحميل تطبيق QNB للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

التحقق باستخدام الخصائص الحيوية

- استخدام خاصية Touch ID/Face ID للتحقق من الهوية عن طريق بصمة الاصبع أو من خلال التعرف على الوجه في أجهزة الهاتف المحمول التي تدعم هذه الخاصية كبديل لكلمة المرور الخاصة بك عن طريق بصمة الاصبع أو من خلال التعرف على الوجه. إن خاصية التحقق باستخدام الخصائص الحيوية وتحميل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من QNB لتسجيل الدخول للخدمات المصرفية عبر المحمول من QNB يعني أنه يمكنك استخدام بصمة الاصبع أو من خلال التعرف على الوجه كبديل لكلمة المرور. ومع ذلك، فإن بعض المعاملات والأنشطة قد تتطلب كلمة السر (كلمة سر صالحة لمرة واحدة) والصادرة من خلال تطبيق m-token أو رسالة نصية على هاتفك المحمول المسجل بالبنك كإجراء أمني إضافي.
- أنت مسؤول عن التأكد من عدم وجود بيانات بصمة (لطرف ثالث) مخزنة على جهازك بخلاف بياناتك. إذا لم تقم بذلك فسوف تسمح لطرف ثالث بالوصول إلى المعلومات المصرفية الخاصة بك وستكون مسؤولاً عن أي معاملات وأنشطة يتم تنفيذها. إن تفعيلك لخاصية التحقق من الهوية بالبصمة يعني موافقتك وقبولك باستخدام Touch ID/Face ID أو خاصية التعرف على بصمة الاصبع أو من خلال التعرف على الوجه في الأجهزة الداعمة لهذه الخاصية، كوسيلة للتحقق من الهوية بدلاً من كلمة المرور. ولن يكون البنك مسؤولاً عن:
 - عن أي خلل في نظام إثبات الهوية باللمس.
 - أي خلل في نظام خاصية التعرف على بصمة الاصبع أو من خاصية التعرف على الوجه
 - أي تغييرات في تقنية التحقق من الهوية عبر بصمة الاصبع أو من خلال التعرف على الوجه أو أي خصائص قد تؤثر (أو قد لا تؤثر) على طريقة دخولك إلى التطبيق.
 - استخدام مصادقة بصمة الاصبع أو من خلال التعرف على الوجه من قبل أي طرف ثالث لتسجيل الدخول إلى خدمات QNB المصرفية عبر الهاتف أو استخدام خدماته ومرافقه سواء بموافقتك أو بالإكراه أو بأي وسيلة أخرى.
- يمكنك اختيار تعطيل خاصية Touch ID/Face ID والتحقق من الهوية عبر بصمة الإصبع أو من خلال التعرف على الوجه في الأجهزة الداعمة للخاصية (بالضغط على المزيد/تغيير الإعدادات/الدخول باستخدام بيانات الخصائص الحيوية) والعودة إلى طريقة التحقق من الهوية العادية لتسجيل الدخول في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور. في حال فشل تسجيل الدخول ببصمة الاصبع أو من خلال التعرف على الوجه لأي سبب من الأسباب، سيكون بإمكانك الدخول للخدمات المصرفية عبر المحمول من QNB باستخدام كلمة المرور الخاصة بك.
- يحق للبنك الإيقاف الجزئي أو الكلي لتلك الخواص متى ارتأى البنك ذلك، ووفقاً لتقييمه للمخاطر التي قد تنشأ عن تقديم تلك الخدمة / في حال وجود ثغرات أمنية ببعض الأجهزة أو الأنظمة.

مسؤوليات العميل:

- إنك مسئول على الحفاظ على اسم المستخدم وكلمة المرور وبيانات الحساب سرية. اننا لنا الحق بالتصرف بناء على تعليمات الاجراء المستلمة باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور وإنك توافق على ان استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور، والأرقام السرية للرسائل النصية/تسجيل الجهاز، وبصمة اليد أو الوجه الخاصة بك سيكون لها نفس الاثر مثل توقيعك بتحويل الاجراء، توثيقاً لشخصيتك، وتثبت صحة التعليمات المرسله اليها سواء تم ذلك من خلالك أو إذا خولت أشخاصاً آخرين باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور، أو الأرقام السرية للرسائل النصية، أو بصمة اليد أو الوجه بأي شكل.
- إذا كنت تعتقد بأن اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك قد أصبحا معلومين لشخص غير مفوض، أو أن معاملة غير مصرح بها قد تمت من حسابك أو في حالة فقد / سرقة الهاتف الخاص بكم أو حدوث عمليات اختراق / احتيال / أية عمليات غير معتادة، يجب عليك إبلاغ البنك فوراً عن طريق الاتصال على 19700

شروط وأحكام التحويلات

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

شروط وأحكام التحويلات عن طريق السويفت

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

شروط وأحكام التحويلات عن طريق المقاصة الآلية ACH

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

شروط خدمة دفع الفواتير

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

الإخطارات والمراسلات الخاصة بالخدمة

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

شروط عامة لحماية حقوق العملاء

- يؤكد البنك على ضرورة قيام العميل بالقراءة الدقيقة لشروط وأحكام الخدمات المصرفية المقدمة من البنك وجميع العقود المبرمة معه، والتحقق من وضوحها التام وخلوها من أي غموض أو لبس قبل التوقيع عليها .
- يحق للعميل الاستفسار عن أي لبس أو غموض "إن وجد" بشأن شروط الخدمة وأحكامها وذلك من موظفي خدمة العملاء.
- قام البنك بإدراج كافة القواعد والأحكام المتعلقة بالخدمات المصرفية لديه وذلك على الموقع الإلكتروني للبنك التالي بيانه وهو <http://www.qnb.com.eg> والذي يتضمن كافة المصروفات والعملات التي تستحق على خدماته المصرفية، كما تتوافر أيضاً العوائد على الشاشات المتاحة بفروع البنك للاطلاع عليها قبل طلب أي خدمة أو منتج.
- يحق للعميل حال رفض البنك لطلب اشتراكه في خدمة أو منتج استعادة المستندات الأصلية التي قدمها عند طلب الاشتراك.
- يحق للعميل خلال يومين التقدم بطلب لإلغاء أية خدمة أو منتج لم يتم تفعيله (عدا الأوعية الادخارية)، وله في هذه الحالة استرداد أي مبالغ تم دفعها لتلقي هذه الخدمة مع إلغاء أية تعليمات مستديمة سبق وأن أصدرها العميل بمناسبة طلب الحصول على الخدمة الملغاة.
- للعميل حق التعامل على حسابه من خلال الوسائل التي يتيحها البنك، وفي هذا الشأن تجدر الإشارة إلى ضرورة مراعاة الآتي - :
- 1. يتعين على العميل الاحتفاظ بجميع تلك الوسائل بصورة آمنة تمنع اطلاع الغير عليها.
- 2. عند فقد أي من هذه الأدوات "الرقم السري - كلمة المرور - البطاقات الخ" يجب إخطار البنك مباشرة من خلال مركز الاتصالات أو أقرب الفروع، ولن يتحمل العميل (باستثناء حالة خطأ العميل أو تقصيره) أية التزامات تنشأ عن استخدام أي من تلك الأدوات بعد تاريخ إخطار البنك بالفقد أو السرقة، ويراعى أنه عند إخطار البنك تليفونيا يجب تعزيز هذا الإخطار بكتاب موقع بتوقيع العميل يسلم إلى البنك.

3. في حالة سرقة البطاقات أو التلاعب في الحسابات وبعد إبلاغ البنك بذلك سيقوم البنك برد أي مبالغ / مصاريف تم خصمها، إلا إذا ثبت أن المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحايل من جانبه.
4. ضرورة إخطار البنك / مقدم الخدمة فوراً ودون تأخير عند إدراك أي معاملة بها سرقة، أو اختلاس، أو تلاعب في الحسابات، أو خصم معاملات غير مصرح بها من العميل على بطاقات الخصم أو الائتمان، وفي حالة عدم التزام العميل بما تقدم، يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أية معاملات تمت دون موافقته وما يترتب عليها من عمولات ومصرفيات.
- بصفة عامة سيتم الاتصال بالعميل من خلال أي وسيلة اتصال محفوظة بالبنك كـ (عنوان مراسلة - أو رقم الهاتف الأرضي - أو رقم الهاتف المحمول - أو الرسائل القصيرة على التليفون المحمول) رسائل - (SMS أو البريد الإلكتروني) إذا كان العميل قد وقع على نموذج التعامل بالبريد الإلكتروني " ... الخ) لذا يؤكد البنك على العميل بضرورة موافاة البنك ببيانات ومعلومات دقيقة عن وسائل التواصل معه سواء فيما يتعلق بأي من تلك الوسائل المتقدم بيانها حرصاً على سرعة وسهولة التواصل مع العميل من جهة وللمحافظة 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.
- وللعامل الحق في التقدم بأي طلب لاستلام نسخ ورقية من كشوف حسابه لدى البنك مقابل المصاريف المقررة.
- كما يحق للعميل طلب أية بيانات تفصيلية عن أي من حساباته أو أية معاملات تمت عليها خلال آخر خمس سنوات بحد أقصى.

إجراءات التقدم بالشكوى وحماية حقوق العملاء

- حرصاً من البنك على مصالح وحقوق عملائه، فيجب على العميل / الضامن قبل التوقيع على هذا الطلب أن:
- يقرأ بكل دقة جميع أحكامه وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العائد وطبيعته (ثابت / متغير) وطريقة احتسابه ومواعيد سداذه 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.
- يحق للعميل التقدم بالشكوى إلى البنك في حال اعتراضه على أي عملية مصرفية تمت على حسابه أو في حال تشككه بوجود تلاعب في حساباته أو أي من تعاملاته مع البنك وفقاً للتفصيل التالي:

أولاً:- يجب على العميل التقدم إلى البنك بشكواه بأكثر من وسيلة كما يلي :-

- -صندوق الشكاوى المتواجد في الفروع
- -الخط الساخن على رقم مركز الاتصال 19700
- -البريد الإلكتروني: Quality.feedback@qnb.com.eg
- -الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك www.QNB.com.eg
- -إدارة الجودة الشاملة/ الوحدة المركزية لخدمة العملاء، 5 شارع شامبليون -وسط البلد - القاهرة]

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

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

رابعاً:- حال اعتراض العميل على رد البنك سيقوم البنك بإعادة فحص الشكوى وإخطار العميل بالرد النهائي عليها خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تقديم الاعتراض

خامساً:- يحق للعميل تصعيد شكواه إلى البنك المركزي المصري حال اعتراضه على رد البنك النهائي، أو في حالة عدم تلقيه أي رد على شكواه.

الشروط والأحكام في حالة الحسابات الراكدة

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