

General Terms and Conditions for the services included in the "Remittance Request Form"

الشروط والأحكام العامة للخدمات محل هذا الطلب (طلب حوالة مالية)

- The terms and conditions contained herein shall govern the remittances and transfers subject of this application provided that they do not conflict with the terms and conditions of each of them.
- For domestic and international Remittances, remitters have to give sufficient information regarding the beneficiary's bank and information. In all cases the remitter will bear all responsibilities resulting from incorrect data written in this application.
- This form shall be considered valid for execution only in case of:
 - The sufficiency of our account balance to execute the transfer of money in addition to the total value of the fees and expenses determined for the Remittance.
 - In case of receiving the value by the client, it should include the total value of the fees and expenses determined for the Remittance.
 - All this after deducting any dues that might be determined to your bank whether prior or contemporary to the Remittance time.
- The bank has the right not to proceed with the Remittance in any of the following cases:
 - Lack of clarity of or missing data within the request or the existence of any error in it.
 - Issuance of instructions from any of the supervisory or regulatory authorities that prevent or hinder its execution.
 - The refusal of the correspondent bank or the beneficiary bank to execute the Remittance for any reason whatsoever.
 - The non-conformity of our signature to the form kept at your bank.
- It is understood to us that the application will not be processed in case of discrepancy or difference between the Remittance amount specific in numeric form and that specified in written form.
- In case Remittance date is not a working day, we agree that the transaction will be executed on the following working day.
- The Remittance request cannot be modified or cancelled by the customer unless your bank hasn't started the execution of the Remittance procedures yet.
- Refund of Remittances will not be possible in the cases of the transfer of money being recorded in the beneficiary's account, freezing or implementation of reserve on the transferred money according to the rule of law or based on applicable enforced instructions from regulators whether in the country of the beneficiary or the intermediary bank and in all cases provided that the funds are returned by the correspondent / agent. Taking into consideration that a charge (determined by the bank) will be collected from the customer if owing to incorrect information in this form and the money transfer is returned by the paying bank. Cancellation will be only possible after the bank ensures recording the value in its account from the correspondent and the agent, and in case the bank provides the foreign currency value of the Remittance, the amount shall be returned to the client on the basis of the exchange or buying rate on the day of the refund after excluding the charges of the Bank, its correspondents, and agents.
- The Bank is not liable for any delays in transmission or non-execution of the remittance due to causes outside its control or damages in the automatic networks; furthermore, the bank bears no responsibility in case of freezing or implementation of reserve on the transferred money according to the rule of law or based on applicable enforced instructions from regulators as a consequence of proceeding with the remittance request, whether in the country of the beneficiary, correspondent bank or other.
- We hereby declare our acceptance that the remittance notice issued by the bank would include information about our partial / total / no consumption of our outgoing foreign currency limit according to the CBE regulations in this regard.
- We hereby authorize the bank to determine any statement that might be required whether to fulfill this service or to abide by the instructions of any of the regulatory entities the bank is subject to.
- We declare exempting your bank from any liability arising on the occasion of executing or non-executing this request, and we waive our right from now to claim any compensations from the bank in this regard whatever its source or extent.

- تسري هذه الشروط والأحكام على الحوالات والتحويلات محل هذا الطلب وذلك بما لا يتعارض مع الشروط والأحكام الخاصة بكل منها.
- يجب على العميل مقدم الطلب إعطاء معلومات كافية عن بنك وبيانات المستفيد في حالة التحويلات المحلية والدولية وفي جميع الأحوال نتحمل نحن "طالب التحويل" بكافة أنواع المسؤولية الناتجة عن الخطأ في البيانات الواردة بهذا الطلب.
- يعتبر هذا الطلب صالحاً للتنفيذ فقط في حالة:
 - كفاية رصيد حسابنا لتنفيذ التحويل بالإضافة إلى كامل قيمة الرسوم والمصروفات المقررة للتحويل.
 - في حالة استلام القيمة من العميل يجب أن تكون شاملة لكامل قيمة الرسوم والمصروفات المقررة للتحويل.
 - وذلك جميعاً بعد خصم أية مستحقات قد تكون مقررة لمصرفكم سواء كانت سابقة أو معاصرة لتاريخ التحويل.
- لبنك الحق في وقف التحويل في أي من الحالات الآتية:
 - عدم وضوح أية معلومات في الطلب المقدم أو عدم استيفاء البيانات المطلوبة أو وجود خطأ في أي منها.
 - صدور تعليمات من أي من الجهات الرقابية أو الاشرافية تحول دون أو تمنع تنفيذها.
 - رفض البنك المراسل أو بنك المستفيد تنفيذ التحويل لأي سبب من الأسباب.
 - عدم مطابقة توقيعنا للنموذج المحفوظ لدى مصرفكم.
- من المعلوم لنا أنه لن يتم تنفيذ الطلب في حالة اختلاف أو تعارض المبلغ بالحروف مع المبلغ بالأرقام.
- في حالة تزامن التاريخ الواجب للتحويل مع يوم عطلة فأننا نقبل أن يتم تنفيذ التحويل في أول يوم عمل تالي ليوم العطلة.
- لا يمكن تعديل أو إلغاء طلب التحويل من قبل العميل إلا إذا كان مصرفكم لم يبدأ في إجراءات تنفيذ التحويل.
- لا يمكن استعادة المبلغ المحول في حالة قيده بحساب المستفيد أو في حالة تجميده أو التحفظ عليه وفقاً لأحكام القوانين أو تعليمات الجهات الرقابية السارية أو الواجبة التطبيق أو المنفذة في بلد المستفيد أو البنك المراسل وفي جميع الأحوال شريطة أن يكون مبلغ التحويل قد أعيد بالفعل إلى البنك بواسطة المراسل أو الوكيل - مع ملاحظة أنه سيتم تحصيل أية مصاريف (بقرارها البنك) من العميل في حالة إعادة مبلغ التحويل من البنك القائم بالدفع بسبب معلومات خاطئة وردت بهذا الطلب. 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 أو التحفظ عليها وفقاً لأحكام القوانين أو تعليمات الجهات الرقابية السارية أو الواجبة التطبيق أو المنفذة بمناسبة إجراءات تنفيذ هذا التحويل سواء في بلد المستفيد أو البنك المراسل أو غيرها.
- بموجب هذا نقر بقبولنا أن يتضمن أخطار التحويل الصادر من مصرفكم بيان يوضح استفادنا كلياً / جزئياً / عدم استفادنا (على حسب الأحوال) للقدر الجائز تحويله بالعملة الأجنبية للخارج من حساباتنا طرفكم وذلك وفقاً للقواعد الصادرة من البنك المركزي المصري في هذا الشأن.
- بموجب هذا نفوض البنك في تحديد أي بيان قد يقتضيه تنفيذ الخدمة أو تنفيذ تعليمات أي من الجهات الرقابية الخاضع لها البنك.
- نقر بإعفاء البنك من أية مسؤولية ناشئة بمناسبة تنفيذ أو عدم تنفيذ هذا الطلب ونسقط حقنا من الآن في الرجوع على البنك بأية تعويضات في هذا الشأن أياً كان مصدرها أو مداها.
- تحرر هذا العقد باللغة العربية والإنجليزية وإذا نشأت أية خلافات أو منازعات في التفسير أو الترجمة يكون النص باللغة العربية هو السائد.

- This agreement is executed in the English and Arabic languages and in case of any differences or conflicts in interpretation or translation, the Arabic language text shall prevail.

Specific Terms and Conditions for Extra Transclick service

- It is understood that the remittance request will not be processed in case of account suspension or insufficient account balance.
- In case the client wishes to cancel their instructions, a Cancellation Request must be received no less than two working days prior the execution date.
- No currency exchange transactions are allowed through this service since the account currency must be same as the currency of the required transfer.
- In case the customer requests any changes to be made to the expired transactions, or changes to be made to the remittance request, the client must sign a new application, for every case, and pay for the applied fees for the required process.

Specific Terms and Conditions for SWIFT Remittances:

- The bank does not undertake to execute the Remittance orders on the same day of receiving them provided that they are received after 2 p.m.
- Foreign currency SWIFT Remittances are executed within the limits determined by the regulations of the Central Bank of Egypt and the internal regulations of the bank whether according to its value or documents or timing of execution...etc. (the bank may execute the Remittance due on the same day or very early payment for East Asian Countries in return for extra charges).
- For the Same Value Transfer request, "if possible" the Remittance can take place on the same working day or the next working day taking into consideration the time zone difference between the bank, the correspondent bank and the beneficiary's bank.
- The bank will use its customary procedures for the transfer of funds according to this application, in doing so; the Bank is authorized on behalf of the customer to make use of any correspondent, sub-agent, or other agents. But in no case, is either the Bank or any of its correspondents liable for mutilation interruptions, omissions, errors, or delays in SWIFT system.
- It is understood that the Bank may translate all or some of the data of this transfer into English to complete its procedures in accordance with the SWIFT system. We hereby acknowledge that the Bank shall be exempted from any liability resulting from the error in the translation of such transfer data as well as any damages that may arise from the failure to carry out the transfer as a result of translation through the Bank.

Specific Terms and Conditions for ACH Remittances

- The bank does not undertake to execute the remittance orders on the same day of receiving them provided that they are received after 2:00 p.m.
- In the event of not specifying a date for settlement it will be processed for settlement on the next working day.
- We understand that the cancellation of a D+1 transaction is only possible if the window for the settlement cycle specified in this application is still open. If the window for the settlement cycle has been closed, we understand that it is up to the discretion of the beneficiary to execute a return of payment in order for the transferred amount to be returned, thus removing any liability from the Bank in this respect.
- We undertake that no liability will be placed on the Bank in the event of its inability to process the transfer of money or its settlement due to incorrect information provided by our side or the rejection of the Remittance by the beneficiary bank, correspondent bank or intermediary bank for any reason whatsoever. In this case we understand that the commissions and charges of Remittance creation will not be refunded to our accounts.
- In case any of the information provided by our side needs to be modified, we undertake that it is our responsibility to make the necessary modifications within the settlement cycle window indicated in this application.
- We undertake that in case we do not make the necessary modifications on time, the Remittance request will be considered cancelled, where we accept the responsibility for any negative implications resulting from any errors in the information presented.
- Foreign Remittance orders in foreign currency received before 2:00 pm will be processed with a value date D+2 working days; while remittance orders received after 2:00 pm will be considered received the following working day.

FATCA Terms & Conditions

الشروط والأحكام الخاصة بخدمة "اكسترا ترانسكلبك"

- من المعلوم أنه لن يتم تنفيذ طلب الحوالة في حالة وجود إيقاف للتعامل على أرصدة الحساب أو في حالة عدم كفاية رصيد الحساب.
- في حالة رغبة العميل إلغاء تعليماته، يجب تلقي طلب الإلغاء قبل التاريخ المحدد للتنفيذ بيومين عمل على الأقل.
- لا يجوز إجراء عملية تغيير للعملة من خلال هذه الخدمة، إذ يجب أن تكون عملة الحساب هي ذات عملة مبلغ الحوالة المطلوب تنفيذها.
- إذا رغب العميل في تعديل بيانات أية معاملات منتهية الصلاحية، أو في إدخال أية تغييرات على طلب التحويل فإنه يجب أن يقوم العميل - في كل حالة - بالموافقة على طلب جديد بهذا الشأن وسداد المصاريف المقررة للإجراء المطلوب.
- شروط وأحكام خاصة بالتحويلات عن طريق السويقت:
- لا يتعهد البنك بتنفيذ أوامر التحويل في ذات يوم ورودها وذلك إذا ما تم استلامها بعد الساعة الثانية ظهراً.

يتم تنفيذ التحويلات بالعملة الأجنبية عن طريق نظام السويقت في الحدود المصرح بها طبقاً لتعليمات البنك المركزي وإجراءات البنك الداخلية سواء من حيث القيمة أو المستندات أو توقيتات التنفيذ... الخ (ويجوز للبنك تنفيذ التحويلات حق نفس اليوم أو الدفع المبكر لدول شرق آسيا مع تطبيق عمولات إضافية).

- في حالة " طلب تنفيذ التحويل حق ذات اليوم " " Same Value transfer " إن أمكن " يمكن للتحويل أن يتم في نفس اليوم أو يوم العمل التالي وذلك طبقاً لفروق التوقيت بين البنك وبنك المراسل وبنك المستفيد.
- 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 السويقت.

من المعلوم لنا أن البنك قد يقوم بترجمة كل أو بعض بيانات هذا التحويل إلى اللغة الإنجليزية لإتمام إجراءاته وفقاً لنظام السويقت، وعليه فإننا نقر بإعفاء البنك من أية مسؤولية قد تترتب على الخطأ في ترجمة بيانات هذا التحويل وكذا من أية أضرار قد تنشأ عن عدم تنفيذ التحويل نتيجة لإجراء الترجمة من خلال البنك.

شروط وأحكام خاصة بالتحويلات عن طريق المقاصة الآلية ACH

- لا يتعهد البنك بتنفيذ أوامر التحويل في ذات يوم ورودها وذلك إذا ما تم استلامها بعد الساعة الثانية ظهراً.

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 مسؤولية على البنك في هذا الشأن.

من المتفق عليه أن البنك لن يتحمل أية مسؤولية في حالة عدم تمكنه من إتمام العملية المطلوبة أو تسويتها إذا كان ذلك راجعاً إلى وجود خطأ في البيانات أو المعلومات المقدمة أو لرفض بنك المستفيد أو البنك الوسيط أو مراسلنا لأي سبب من الأسباب، كما أنه من المفهوم أن في هذه الحالة، العمولات ورسوم التحويل المخضومة 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.

ونقر بأنه في حالة عدم تقدمنا بالتعديل المطلوب خلال المدة المذكورة فإن طلب التحويل سوف يعتبر لاغياً، مع تحملنا لكامل المسؤولية والأضرار المترتبة على أية أخطاء في المعلومات المقدمة منا.

يتم تنفيذ أوامر التحويل بالعملة الأجنبية التي وردت قبل الساعة الثانية ظهراً بتاريخ حق يومي عمل من تاريخ ورودها، بينما سيتم اعتبار أوامر التحويل التي وردت بعد الساعة الثانية ظهراً أنها قد وردت في يوم العمل التالي.

الشروط والأحكام الخاصة بـ FATCA

تعريف الـ FATCA (الأشخاص الطبيعيين / الاعتبارية) (الأمريكية يشير إلى أي مما يلي: حكومة الولايات المتحدة؛ مواطن أو مقيم في الولايات المتحدة؛ شركة محلية؛ مؤسسة محلية؛ أي ولاية) مع بعض الاستثناءات (أي وقف أو صندوق إذا (i) : استطاعت محكمة داخل الولايات المتحدة ممارسة الرقابة الأولية على إدارة وقف أو

- FATCA Definition: US persons: Refers to any of the following: US government; a citizen or resident of the US; a domestic partnership; a domestic corporation; any estate (with certain exceptions); any trust if (i) a court within the US is able to exercise primary supervision over the administration of the trust, and (ii) one or more US persons have the authority to control all, US Tax Payer.
- FATCA Declaration The customer shall disclose all information to satisfy FATCA requirements. The Bank reserves the right to request for additional documentary evidence and waivers, signed undertaking, (W-8 BEN or W-9), if required to support the customer's US status or FATCA classification.
- In case the customer satisfies the definition of US persons as per FATCA regulations, the customer authorizes the Bank to disclose their personal information with respect to all banking accounts (existing or new) maintained with the bank to the Internal Revenue Services (IRS) in the United States of America (or its representatives or agents) and to any other relevant regulatory authority without any responsibility or liability on the Bank's part.
- New individual accounts will be reportable to IRS or other relevant regulatory authority if any of the US indicia are found, unless the bank obtains or currently maintains records supporting the customer's non-US status
- In case of change in circumstances by having one or more US indicia and become US Tax Payer (such that the customer becomes a US Citizen, obtains a US Passport or US telephone number or US residence address, etc.), the customer shall promptly furnish the Bank with the necessary details and documentation in this regard.
- The customer shall hold the Bank harmless from any claims, liabilities, damages and losses in the event of non-fulfillment of the above undertaking. The customer hereby understands and acknowledges that the Bank is bound by certain global conditions, restrictions and legal declaration for providing services to the citizens/residents of the United States of America and that the citizenship/residency status can affect the nature and extent of the services that can be derived from the Bank.

General Conditions for Customer Rights Protection:

- The bank stresses the importance that the customer should carefully read the terms and conditions of the services provided by the bank, as well as all contracts that have been entered with the customer to ensure that they are fully clear and do not contain any ambiguity or uncertainty prior signing them.
- The customer has the right to inquire from the customer service employees about any confusion or uncertainty "if any" regarding the terms and conditions of the service.
- The bank has displayed all the terms, conditions, fees and commissions of the banking services it provides on its website <http://www.qnb.com.eg> Interest rates are also displayed on the screens available at the branches for review prior to applying to any service or product.
- If the bank rejects the customer's application for subscription to a service or product, the customer has the right to receive back the original documents he has submitted for such subscription.
- The customer has the right within two days to request the cancellation of any inactivated service or product (except depository products). In such case, the customer is entitled to refund any amounts paid for the service and cancel any permanent instructions previously given by the customer in connection with applying to the cancelled service.
- The customer has the right to perform transactions on his account through the means provided by the bank. In this respect, the following should be respected:
 1. The customer shall safely maintain all those means in such a manner that prevents other parties from accessing them.
 2. Where any of those means (e.g. PIN number, password, cards ... etc.) are lost, the bank shall be immediately notified through calling the Contact Center or visiting the nearest branch. The customer shall not be responsible (except where it is the customer's fault or negligence) for any liabilities arising from the use of any of those means after the date the bank has been notified of their loss or theft. It is noteworthy that after the bank is informed by phone, a written notification signed by the customer shall be submitted to the bank.
 3. After the bank is notified in cases where the card is lost or the occurrence of account fraud, the bank shall refund any debited amounts/fees unless it is proven that the transaction was authorized by the customer, or an act of circumvention was carried out by the customer.

صندوق، (ii) يكون لدى واحد أو أكثر من الأشخاص الطبيعية / الاعتبارية الأمريكية القدرة على التحكم الكامل.

- إقرار ال FATCA: يجب على العميل الإفصاح عن جميع المعلومات لتلبية متطلبات ال FATCA ويحتفظ البنك بالحق في طلب الحصول على أدلة مستندية إضافية، تعهدات موقعة، W-8 أو W-9 ، إذا لزم الأمر لتحديد الموقف القانوني للعملاء الأمريكيين أو ما يتطلبه قانون ال FATCA لتصنيف هؤلاء العملاء. في حالة تطابق تعريف الأشخاص (الطبيعية / الاعتبارية) الأمريكية على العميل وفقا للوائح البنك، يصرح العميل للبنك بالكشف عن معلوماته الشخصية فيما يتعلق بكافة حساباته المصرفية (القائمة أو الجديدة) لدى البنك وذلك لمصلحة الضرائب IRS في الولايات المتحدة الأمريكية (أو ممثلها أو وكلاء عنها) وإلى أي سلطة تنظيمية أخرى أو أي جهة أخرى ذات صلة وذلك دون أي مسؤولية أو تبعية على البنك.
- يتم الإقرار عن حسابات الأفراد الجديدة لمصلحة الضرائب الأمريكية أو سلطة تنظيمية أخرى أو أي جهة أخرى ذات صلة في حالة وجود أي من المؤشرات الدالة على الهوية الأمريكية التي نص عليها القانون بتعريف الأشخاص الأمريكيين، ما لم يحصل البنك على أدلة مستندية تدعم الموقف القانوني في حالة العملاء الغير أمريكيين.
- نتعهد فوراً بتحديث البيانات الخاصة كلما حدثت أي تغييرات عليها تؤثر على المؤشرات الدالة على الهوية الأمريكية وتصنيف العميل طبقاً لل FATCA : فمثلاً (كأن يصبح العميل مواطن أمريكي، ويحصل على جواز سفر أمريكي أو رقم هاتف أمريكي أو عنوان إقامة أمريكي، إلخ)، كما نتعهد بتقديم الوثائق والأدلة المستندية اللازمة في هذا الصدد.
- يلتزم العميل بعدم إلحاق الضرر بالبنك بأي مطالبات أو التزامات أو أضرار أو خسائر في حالة عدم الوفاء بالتعهد أعلاه بموجب هذا، يقر العميل بفهمه بأن البنك ملتزم بشروط عالمية معينة، وقيود وضوابط قانونية لتوفير الخدمات للمواطنين الأمريكيين والمقيمين في الولايات المتحدة الأمريكية.

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 ببيانه وهو <http://www.qnb.com.eg> والذي يتضمن كافة المصروفات والعمولات التي تستحق على خدماته المصرفية، كما تتوفر 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 اطلاق الغير عليها.
 2. عند فقد أيا 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 أيا 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. It is necessary to notify the bank/service provider immediately and without delay upon becoming aware of any transaction involving theft, embezzlement, act of circumvention of accounts, or debited transactions performed on debit or credit cards without the customer's authorization. If the customer does not comply with the above, the customer shall bear full responsibility for any transactions carried out without his approval and the resulting commissions and expenses.
- In general, the customer shall be contacted via any means of communication maintained at the bank (e.g. correspondence address, landline number, mobile number, SMS message, e-mail address "if the customer signed an E-mail Authorization Form" ...etc. Accordingly, the bank emphasizes to the customer the importance of providing accurate data and information to the bank about the customer's contact details for prompt and easy communication with the customer on one hand and to maintain the confidentiality and safety of the customer's data on the other hand.
 - The bank notifies the customer of the necessity to update the customer's contact details if any change occurs.
 - The customer has the right to submit a request for receiving paper copies of his bank account statements against the payment of stipulated fees.
 - Moreover, the customer has the right to request any detailed information about any account he holds, or any transactions carried out on them within the last 5 years maximum.

Complaint Procedures and Customer Rights Protection

- As the bank is keen to protect its customers' interests and rights, therefore, and prior to approval on this application, the customer/guarantor should:
- Accurately read all the terms and conditions, especially those related to the interest value and its nature (fixed / variable) and the means of calculating it, as well as the due dates for the interest-bearing accounts.
- Inquire from the competent employee about any confusion or uncertainty in any of the application's terms.
- The customer has the right to object if he did not receive the booklet attached to this application, which includes a detailed statement of the nature of the accounts, their description and the mechanism of withdrawal from them, especially accounts such as debit cards, e-wallet service, online banking service.
- The customer has the right to submit a complaint to the bank in the event he objects to any banking operation that has taken place on his account or if he suspects there is a fraud to his accounts or any of his transactions with the bank according to the following details:
- Firstly:** - The client is entitled to submit his complain in several ways according to the following:
 - Complaints box found in the branches
 - Tablets found in some of the branches
 - Hotline at the contract center no.19700
 - Email: Quality.feedback@qnb.com.eg
 - Bank's Website www.QNB.com.eg
 - Quality Assurance Department / Central Unit for Customer service 5 Champollion Street - Downtown - Cairo]
- Secondly:** - The Bank shall be complied to respond to the complaint (through writing or email) within fifteen working days from the date of receiving it except for complains related to transactions with foreign agencies where the client would be notified with the requested time to examine his complain.
- Third:**-Incase of the client's non-acceptance to the Bank's reply, He shall be entitled to notify the bank with his reasons of objection within fifteen working days from the date of his notification of the bank's reply otherwise it would be considered as an acceptance by him to what was mentioned in the bank's reply.
- Fourth:** If the customer objects to the bank reply, the bank shall re-examine the complaint and notify the client of the final response
- Fifth:** The client has the right to escalate his complaint to the Central Bank of Egypt in case he objects the Bank's final reply or in case he did not receive any reply to his complaint.

4. ضرورة إخطار البنك / مقدم الخدمة فوراً ودون تأخير عند إدراك أي معاملة بها سرقة، أو اختلاس، أو تلاعب في الحسابات، أو خصم معاملات غير مصرح بها من العميل على بطاقات الخصم أو الائتمان، وفي حالة عدم التزام العميل بما تقدم، يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أية معاملات تمت دون موافقته وما يترتب عليها من عمولات ومصروفات.

•بصفة عامة سيتم الاتصال بالعميل من خلال أي وسيلة اتصال محفوظة بالبنك كـ (عنوان مراسلة - أو رقم الهاتف الأرضي - أو رقم الهاتف المحمول - أو الرسائل القصيرة على التليفون المحمول) رسائل - (SMS أو البريد الإلكتروني" إذا كان العميل قد وقع على نموذج التعامل بالبريد الإلكتروني" ... الخ)، لذا يؤكد البنك على العميل بضرورة موافاة البنك ببيانات ومعلومات دقيقة عن وسائل التواصل معه سواء فيما يتعلق بأي من تلك الوسائل المتقدم بيانها حرصاً على سرعة وسهولة التواصل مع العميل من جهة وللحفاظة على سرية وسلامة بياناته من جهة أخرى.

•ينبه البنك على العميل بضرورة تحديث بيانات التواصل عند حدوث أي تغيير في أي بيان بأي من وسائل الاتصال .

•وللعميل الحق في التقدم بأي طلب لاستلام نسخ ورقية من كشوف حسابه لدى البنك مقابل المصاريف المقررة.

•كما يحق للعميل طلب أية بيانات تفصيلية عن أي من حساباته أو أية معاملات تمت عليها خلال آخر خمس سنوات بحد أقصى.

إجراءات التقدم بالشكوى وحماية حقوق العملاء

- حرصاً من البنك على مصالح وحقوق عملائه، فيجب على العميل / الضامن قبل الموافقة على هذا الطلب أن:
- يقرأ بكل دقة جميع أحكامه وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العائد وطبيعته (ثابت / متغير) وطريقة احتسابه ومواعيد سداده بالنسبة للحسابات ذات العائد.
- يستفسر من الموظف المختص عن أي لبس أو غموض في مفهوم أي من أحكام الطلب.
- له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم يتسلم الكتيب المرفق بهذا الطلب والذي يتضمن بياناً تفصيلياً لطبيعة الحسابات ووصفها وآلية السحب منها وخاصة الحسابات كبطاقات الخصم المباشر، خدمة المحفظة الإلكترونية، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
- يحق للعميل التقدم بشكوى الى البنك المركزي المصري في حال اعتراضه على أي عملية مصرفية تمت في حسابه أو في حال تشككه بوجود تلاعب في حساباته وفقاً للتفصيل التالي:
- أولاً:- يجب على العميل التقدم الى البنك بشكواه بأكثر من وسيلة كما يلي :-
-صندوق الشكاوى المتواجد في الفروع
-التابلت المتواجد في بعض الفروع
-الخط الساخن على رقم مركز الاتصال 19700
-البريد الإلكتروني:Quality.feedback@qnb.com.eg
-الموقع الإلكتروني الخاص بالبنكwww.QNB.com.eg
-إدارة الجودة الشاملة/ الوحدة المركزية لخدمة العملاء، 5 شارع شامبليون -وسط البلد - القاهرة]
- ثانياً:- ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (كتابيا او الكترونيا) خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها وذلك فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث سيتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لبحث شكواه
- ثالثاً:- حال عدم قبول العميل لما جاء برد البنك على شكواه فإنه يحق له إخطار البنك بأسباب اعتراضه وذلك خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إبلاغه رد البنك وإلا اعتبر ذلك قبولا منه لما جاء 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.

Terms & Conditions for Internal Automatic Transfer "TransClick"

الشروط والأحكام الخاصة بطلب تحويل آلي داخلي "TransClick"

- 1- The bank will not be committed to issue the transfer except in case of the existence of a sufficient cash balance – existing and withdraw-able - to execute the automated transfer on the debiting date
 - 2- The Bank shall not be responsible for any delays in transfer due to causes outside its control or any technical problems in the IT networks or the post.
 - 3- The transfer is made by debiting the applicant's account within the Bank, accordingly the bank will not be liable for the non-execution of transfer due to receiving written instructions from the applicant with a verified signature – two days prior to the transfer date - instructing not to execute the transfer.
 - 4- The transfer is made automatically from the client's account in the bank after debiting the bank's dues according to the following priority order:
 - Expenses
 - Commissions
 - The transfer's value
 - 5- It is agreed that the bank shall execute the transfer instructions on the time schedules previously provided by the customer. In case of insufficient balance or the existence of any impediment that prevents the execution of the transfer – e.g. seizure or other action – the transfer shall not be executed. The Bank shall re-try to execute the transfer instructions at the following schedule, and so on, until there is sufficient balance or the impediment is resolved, as the case may be. Accordingly, the customer's instructions shall remain valid throughout the period defined in the application, regardless of its execution, since the execution of the transfer is conditioned upon balance sufficiency and the absence of any impediment preventing its execution.
 - 6- The transferred amount cannot be refunded for any reason what so ever after being inserted in the beneficiary's account except with a written approval from the latter.
 - 7- No transfers are allowed from EGP to foreign currencies through this service
 - 8- This transfer is only applicable between the Bank's client's accounts.
 - 9- The bank has the right to amend the products/ service charges, fees, interest rates ... etc. at any point in time and according to the bank's announced standard tariffs on the execution date, and in all cases that the transfer was not executed due to a reason from the client or any third party, the bank has the right to debit all the interests and charges from the ordering client's account without need for any prior approval or authorization from him.
 - 10- Pursuant to this application, we, the approval, declare that in case the transfer is executed from a foreign currency to the Egyptian Pound or to any other currency, we consent to execute the transfer in accordance with the applicable exchange rates at the bank on the day of transfer, which are determined by the bank at its sole discretion, without the need to notify or inform us or obtain any further consent from us in this respect.
 - 11- The request doesn't arise any rights to the beneficiary against the bank, and it's not permissible to the beneficiary (in case he was a different person from the ordering person) to enforce the bank to execute the said transfer.
 - 12- This service shall be stopped in case of implementing seizure on the customer's account or the issuance of any order preventing the client from executing any of his rights or his bankruptcy, or in any case where the customer is legally prevented from dealing with his assets
 - 13- It is solely the customer's responsibility to specify the data of the beneficiary without any legal responsibility on the bank in this regard.
 - 14- This agreement is executed in English and Arabic. In case of any differences or conflicts in interpretation or translation, the Arabic text shall prevail.
1. لن يلتزم البنك بتنفيذ طلب التحويل إلا في حالة وجود رصيد نقدي كافي قائم وقابل للسحب بحساب العميل يسمح بتنفيذ التحويل الآلي في تاريخ الخصم.
 2. لن يتحمل البنك أية مسؤولية عن التأخير في تنفيذ التحويل لأسباب خارجة عن إرادته أو ترجع لأعطال في الشبكات الآلية أو البريد.
 3. لن يكون البنك مسؤولاً عن عدم إجراء التحويل في حالة استلام البنك لتعليمات العميل الكتابية - وبتوقيعه المطابق - بعدم تنفيذ التحويل وذلك قبل يومي عمل من التاريخ المقرر للتنفيذ.
 4. يتم التحويل اليا خصماً من حساب العميل بالبنك بعد خصم مستحقات البنك وذلك وفقاً لترتيب الأولوية التالي:
•المصروفات
•العمولات
•قيمة التحويل
 5. من المتفق عليه أن البنك سيقوم بتنفيذ تعليمات التحويل في المواعيد المحددة سلفاً من العميل، هذا وفي حالة عدم توافر الرصيد أو وجود مانع يحول دون تنفيذ التحويل – كالحجز أو خلافه- فإنه لن يتم تنفيذ التحويل و سيقوم البنك بمعاودة تنفيذ تعليمات التحويل في الموعد التالي، وهكذا بشكل دوري إلى حين توافر الرصيد أو زوال المانع- حسب الأحوال- وهكذا ستظل تعليمات العميل سارية طوال الفترة المحددة بطلبه بغض النظر عن تنفيذها، إذ أن تنفيذ التحويل معلق على توافر الرصيد وعدم وجود مانع يحول دون إتمامه.
 6. لا يمكن استعادة المبلغ المحول لأي سبب من الأسباب عقب قيده في حساب المستفيد /المحول إليه إلا بقبول كتابي من الأخير.
 7. لا يسمح بإجراء تحويلات من الجنية المصري إلى عملات أجنبية من خلال هذه الخدمة.
 8. يسري هذا الطلب على التحويلات التي تتم بين حسابات عملاء البنك فقط.
 9. يحق للبنك تغيير جميع العمولات والمصاريف والعوائد... الخ طبقاً للأسعار المعلنة بالبنك في تاريخ التنفيذ، وفي جميع الحالات التي يتعذر تنفيذ التحويل بسبب يرجع إلى العميل أو الغير فإنه يحق للبنك خصم كافة العمولات والمصاريف على حساب العميل الطالب دون حاجة إلى موافقة أو تصريح منه بذلك.
 10. بموجب هذا نقر نحن الموافقين على هذا الطلب بأنه في حالة التحويل من عملة أجنبية إلى الجنيه المصري او إلى أية عملة اخري فإننا نوافق على أن يتم التحويل وفقاً لأسعار التحويل السارية لدى البنك في تاريخ التحويل والتي يحددها وفق تقديره المطلق، وذلك دون حاجة لإخطارنا أو لإبلاغنا أو للحصول على موافقة أخرى منا في هذا الشأن.
 11. لا ينشئ هذا الطلب أي حقوق للمحول إليه قبل البنك ولا يجوز للمحول إليه (إذا كان شخصاً آخر بخلاف الطالب) أن يجبر البنك على تنفيذ التحويل.
 12. يتم إيقاف هذه الخدمة في حالة الحجز على حساب العميل الطالب أو صدور أمر يمنعه من التصرف أو إفلاسه أو في أي من الحالات التي يغل فيها قانوناً يد العميل عن التصرف في أمواله.
 13. إن مسؤولية تحديد بيانات المستفيد من التحويل هي مسؤولية العميل منفرداً ويعفي البنك من أي مسؤولية قانونية في هذا الشأن.
 14. تحرر هذا العقد باللغة العربية والانجليزية وإذا نشأت أية خلافات أو منازعات في الترجمة يكون النص باللغة العربية هو السائد.