طـــلب فـــتح حســـاب إضافي للأفـــراد

موافقة على العقد

- يقر العميل بانه صاحب هذا الحساب وأنه المستفيد الحقيقي، ويتعهد بعدم استخدام الحساب لقبول إيداعات وارده من جهات غير معروفه أو مشكوك فيها.
- مع عدم الاخلال باي مدد اقل ترد في هذا النموذج في شأن اية خدمة مصرفية يتعهد العميل بأن يحدث البيانات الخاصة به كلما حدثت أية تغيير عليها و/أو فور تجنسه بجنسية أخرى و/ أو تحديث البيانات كل خمس سنوات على الأكثر. ويحق للبنك وقف التعامل على الحساب او غلق الحساب إذا لم يلتزم العميل بتحديث بياناته في المواعيد المتقدم بيانها للأشخاص المذكورين بهذا النموذج الحق في الاطلاع على المعلومات المدونة عنهم وطلب تعديلها من فرع البنك المسؤول عن الحساب.

- يتعهد العميل بعدم ايداعه شخصيا او قبول ايداع اية مبالغ مجهولة المصدر أو مشبوهة بالحساب/الحسابات المربوطة بالبطاقة طرف بنك قطر الوطني
- يقر العميل بأن كافة البيانات الواردة بهذا النموذج حقيقية وصحيحة. كما يقر بحق البنك في الاحتفاظ بحيازة هذا النموذج والمستندات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة.
- يقر العميل بانه المنتفع الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول/ البريد الإلكتروني المرتبط بهذه الخدمة/ الخدمات والوارد بهذا النموذج وانه في حيازته.
- يقر العميل بانه قد اطلع على كافة الشروط والأحكام الخاصة باستخدام الخدمات الالكترونية الواردة على الموقع الالكتروني الخاص ببنك قطر الوطني (www.qnb.com.eg) والتي يجوز تعديلها من وقت لأخر طبقا لتقدير البنك المطلق.
- يقر العميل بأن جميع المعاملات التي تتم من خلال الخدمات الإلكترونية معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة.
- يقر العميل بان اطلاعه وموافقته الالكترونية على هذا النموذج يعنى اطلاعه على تعريفة اسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك فيما يتعلق بكافة المصاريف والرسوم المقررة على اية خدمة او منتج سواء ورد في هذا النموذج او في نموذج اخر وكلها معلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا العقد، ومن المعلوم للعميل ان تلك التعريفة قابلة للتغير من قبل البنك وأن من حقه الاطلاع على أي تغيير او تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك
- استمرار هذه الخدمة/ الخدمات معتمد على استمرار الاشتراك في الخدمة.
- يحتفظ البنك بالحق في إلغاء وتعديل أي من الخدمات الإلكترونية بعد اخطار العميل

شروط وأحكام

شروط فتح الحساب الجاري

- يخضع هذا الحساب إلى حد أدنى لفتحه ويعلن عنه البنك **(عن طريق الخدمة المصرفية عبر الانترنت)**

شروط فتح حساب جاري دائن ذو عائد

- يشترط لهذا الحساب حد أدنى من الأرصدة لفتحه واستمراره وفقاً لما يعلن عنه البنك في جميع فروعه بصالات الجمهور وإذا نقص الرصيد عن هذا الحد في أي وقت من الأوقات فلن يتم احتساب أى عوائد عن هذا الشهر الذي نقصت الأرصدة عن الحد الأدنى فيه.
- يحتسب عائد على الرصيد اليومي للأيام التي يتجاوز فيها الرصيد عن الحد الأدنى لفتح الحساب مع الأخذ في الاعتبار تاريخ حق تنفيذ العمليات المختلفة على الحساب.
- يضاف العائد في يوم العمل الأول من كل شهر.

شروط وقواعد حسابات التوفير

أولاً: - بالنسبة لحسابات التوفير ذات العائد المحتسب على الرصيد الشهري:

- يشترط لهذا الحساب حد أدنى من الأرصدة لفتحه واستمراره وذلك وفقاً للحدود والعوائد التي يعلن عنه البنك في جميع فروعه بصالات الجمهور وإذا نقص الرصيد عن هذا الحد في أي وقت من الأوقات فلن يتم احتساب عوائد عن هذا الشهر الذي نقصت فيه الأرصدة عن ذلك الحد الأدنى.
- يحتسب العائد على أدنى رصيد دائن أثناء الشهر وفقاً للقرارات الصادرة من البنك من حين لأخر، بحيث يتم احتساب العائد على الرصيد المتاح عند بداية أول يوم عمل بالشهر وذلك ما لم ينخفض هذا الرصيد خلال الشهر، وإذا انخفض الرصيد خلال الشهر ففي هذه الحالة يتم احتساب العائد على أدنى رصيد دائن خلال الشهر ودون الإخلال بالشروط الأخرى لاحتساب العائد، وبغض النظر عن أية إيداعات قد تتم خلال الشهر.

ثانياً: بالنسبة لحسابات التوفير ذات العائد المحتسب على الرصيد اليومي:

- يشترط لهذا الحساب حد أدنى من الأرصدة لفتحه واستمراره وذلك وفقاً لما يعلن عنه البنك من حدود وعوائد في جميع فروعه بصالات الجمهور يحتسب عليه العائد بشكل يومي وإذا نقص الرصيد عن هذا الحد في أي وقت من الأوقات فلن يتم احتساب العوائد عن هذا اليوم الذي نقصت فيه الأرصدة عن ذلك الحد الأدنى.
- يحتسب العائد على رصيد الإقفال اليومي الدائن للعميل ويتم إضافته للحساب شهرياً وذلك وفقاً للقرارات الصادرة من البنك من حين لأخر، وذلك دون الإخلال بالشروط الأخرى لاحتساب العائد.

ثالثاً: أحكام عامة لحسابات التوفير للأفراد:

- يحتسب العائد على أرصدة حسابات التوفير وفقاً لقيمة الرصيد الدائن حيث يختلف العائد المحتسب باختلاف الرصيد الدائن وذلك طبقاً للشرائح والحدود التي يعلن عنها البنك – من آن إلى آخر- في جميع فروعه بصالات الجمهور.
- لا يجوز السحب من حساب التوفير بموجب شيكات ولكن يقوم صاحب الحساب بالحضور إلى البنك والسحب منه بنفسه.
- في حالة قفل الحساب يتم دفع العائد عن أخر شهر سابق على الشهر الذي تم فيه قفل الحساب.
- بموجب هذا يفوض العميل البنك تفويضاً نهائياً غير قابل للإلغاء في أن يقوم البنك بإجراء المقاصة بين الأرصدة الدائنة لحساب التوفير وبين أي رصيد مدين لأية قروض أو حسابات مكشوفة خاصة بنفس العميل وذلك دون حاجة إلى إخطار أو لأي إجراء آخر.
- للبنك الحق في تعديل العوائد على الحسابات الدائنة في أي وقت يشاء وكذا المصاريف والرسوم بالإضافة إلى تغيير الشروط والقواعد الخاصة بهذا الحساب، ويعلن عن كل تعديل من هذا القبيل في مقار الفروع بصالات الجمهور أو عن طريق الخدمة المصرفية عبر الانترنت أو بكشوف الحساب، على أن ينفذ فوراً ابتداء من تاريخ التعديل المدون في نفس الإعلان.
- تكون طريقة احتساب قيمة العائد على حسابات التوفير بالجنية المصري أو بالعملات الأجنبية محددة على أساس سنوي ويتم احتساب العائد على أساس أن السنة 365 يوم. كما يحتسب العائد على ادنى رصيد دائن خلال الشهر أو رصيد الإقفال اليومي حسب طبيعة الحساب وعلى ألا يقل عن الحد الأدنى المقرر لفتح الحساب.
- بالنسبة لحسابات التوفير - بالجنيه المصري وبالعملة الأجنبية بالدولار و/أو اليورو و/أو الجنية الاسترليني - سيتم إضافة العائد إلى الحساب شهرياً سواءً كانت تلك الحسابات يحتسب عليها عائد شهري أو يومي.
- تعتبر شروط فتح الحساب الموقعة الكترونيا من العميل مكملة لأحكام وشروط حسابات التوفير وتلك فيما لا يتعارض مع أحكام حسابات التوفير المذكورة.
- إذا رأى البنك إخطار العميل بشأن أية إجراءات أو بيانات أو بأية أمور تتعلق بحسابات التوفير فللبنك أن يخطر العميل برسالة إليكترونية أو من خلال إرسال رسالة قصيرة على تليفون العميل المحمول أو بمكالمة هاتفية أو بأية وسيلة يراها البنك في هذا الشأن.
- يحق للبنك – دون التزام عليه - إضافة أية مزايا تأمينية إلى عملاء حسابات التوفير بالجنيه المصري فقط، وذلك في الوقت الذى يراه البنك مناسباً، كأن يقوم البنك بالتأمين على هؤلاء العملاء ضد خطر الوفاة أو خطر العجز الكلى المستديم، وذلك دون تحميل العملاء أية مصاريف إضافية مقابل تلك المزايا التأمينية حال إجرائها، هذا ولا يعتبر هذا البند بأي حال من الأحوال التزاماً من البنك بالتأمين على العميل وإنما هو ميزة تخضع لرؤية البنك وتقديره المطلق في شأن إتاحة هذه الميزة من عدمه
- بموجب هذا يقر العميل بأنه يفوض البنك تفويضاً نهائياً غير قابل للإلغاء وذلك في التعاقد بشأن التأمين على العميل مع شركة التأمين التي يقبلها البنك، كما يفوض البنك في تحديد شروط التأمين والتعاقد وكذا المستندات اللازمة لإجرائه طالما أنه سيتم التأمين على العميل دون تحميله أي مقابل، كما يفوض العميل البنك في استلام مبلغ التأمين حال حدوث أي خطر مؤمن منه وإيداع مبلغ التأمين في حساب العميل.
- يقر العميل بأنه إذا لم يحدد في هذا الطلب المستفيدين من التأمين – حال إجرائه- فإن العميل يفوض البنك في إجراء التأمين على أساس أن الورثة الشرعيين سيكونون هم المستفيدون من التأمين
- من المتفق عليه أنه إذا أتاح البنك ميزة التأمين على عملاء أي من حسابات التوفير لديه فإن التأمين لن يسرى إلا اعتباراً من تاريخ قبول شركة التأمين لإبرام التأمين على العميل وذلك على النحو الذى يقبل البنك به.
- من المعلوم أن مبلغ التأمين – حال إجرائه- سوف يكون على عدة شرائح بحيث يتم تحديد مبالغها وفقاً لمتوسط أرصدة حساب العميل، والتي تحتسب على أساس متوسط أرصدة نهاية آخر ثلاثة أشهر للعميل، فإذا حدث الخطر المؤمن منه قبل مضى ثلاثة أشهر على فتح الحساب فإنه سيتم احتساب شريحة مبلغ التأمين على أساس رصيد آخر الشهر السابق على تحقق فيه الخطر، وفى جميع الأحوال لا يحق للعميل التمتع بميزة التأمين حال تقريرها إلا بعد مضى ما لا يقل عن شهر من تاريخ فتح الحساب.
- من المتفق عليه أنه إذا كان لدى العميل الواحد حساب توفير يومي وآخر شهري بالجنيه المصري فإن التأمين – حال تقدير البنك لإجرائه- سوف يقتصر على العميل باعتباره مالكاً لحسب التوفير الشهري، وبالتالي سيتم اتخاذ رصيد الحساب الشهري بالجنيه المصري أساساً لاحتساب مبلغ وشريحة التأمين حال تحقق الخطر المؤمن منه.
- من المتفق عليه أنه سينقضي التأمين على العميل إذا نقص رصيد حسابه – خلال أي يوم من الأيام طوال مدة الحساب- وذلك عن الحد الأدنى المقرر لحسابات التوفير الشهرية أو قل عن الحد الأدنى عند إقفال الرصيد اليومي حسب طبيعة الحساب، إذ يشترط للانتفاع بهذه الميزة حال تقدير البنك لإتاحتها ألا يقل رصيد حساب العميل المتخذ أساساً لاحتساب التأمين (شهري أو إقفال يومي) عن الحد الأدنى المذكور بهذا الطلب، ومن المتفق عليه ايضاً- أنه في حالة إلغاء التأمين للسبب المتقدم فإنه لن يتم إعادة التأمين على العميل حتى ولو زاد رصيد حسابه –فأى وقت لاحق- عن الحد الأدنى المذكور، وعليه فإنه حال نقص رصيد الحساب عن الحد الأدنى– ولو كان ذلك راجعاً لسبب خارج عن إرادة العميل- فإن التأمين ينقضي فوراً دون حاجة إلى إخطار العميل أو إنذاره أو لأى إجراء آخر، هذا ولا يعتبر تأخر البنك عن إلغاء التأمين تنازلاً أو إلغاءً لهذا الشرط الصريح.
- علاوة على الحالة السابقة فإنه من المعلوم أن التأمين على العملاء إنما هو ميزة يمنحها البنك لعملاء أى من حسابات التوفير المتاحة لديه وذلك دون مقابل، وبالتالي فإنه يحق للبنك أن يتيح هذه الميزة لعملاء حسابات معينة دون غيرها، كما يحق للبنك إلغاء تلك الميزة في أي وقت يرى البنك إلغاء تلك الميزة، كما يحق للبنك التوقف عن الوفاء بالقسط التأميني إذا ما قدر إلغاء التأمين لأى سبب من الأسباب الواردة بهذا الطلب، ولا يحق للعميل مطالبة البنك بأية تعويضات أو مطالبات بمناسبة إتاحة هذا التأمين أو إلغاءه ذلك التأمين إذ يعفى العميل البنك من كافة عناصر المسئولية – سواء العقدية والتقصيرية - في هذا الشأن، كما يسقط العميل حقه في الرجوع على البنك بأية مطالبات في شأن التأمين لأى سبب من الأسباب.

كشوف الحساب:

- تعتبر مكاتبات البنك قد وصلت إلى حامل البطاقة بمجرد إرسالها بالبريد على آخر عنوان محفوظ طرف البنك لحامل البطاقة الأساسية أو عن طريق البريد الالكتروني على البريد الالكتروني الخاص به و المحدد في طلب إصدار البطاقة، كما يقر حامل البطاقة الأساسية بأن جميع كشوف الحسابات الصادرة من البنك تعتبر حجة عليه وبأنها صحيحة ونافذة في مواجهته وملزمة له أمام المحاكم ما لم يعترض عليها خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إرسالها إليه، ويخضع اعتراض حامل البطاقة الأساسية على أية بيانات مدونة بكشوف الحسابات لكافة الإجراءات والأحكام المنظمة لذلك بواسطة مؤسسة فيزا العالمية ويقر العميل باطلاعه عليها وعلمه بها كما يتعين على حامل البطاقة الأساسية إبلاغ البنك كتابياً بأي تغيير في عنوانه أو في أية معلومات منصوص عليها في هذا الطلب وسوف يظل حامل البطاقة الأساسية ملزما بتسديد المصاريف المطلوبة.

الشروط والأحكام الخاصة بخدمة البريد ووسائل الاتصال

- يجب إخطار البنك عن كل تغيير في عنوان المراسلات، وأن يكون الأخطار مذيلا بتوقيع العميل المبلغ للبنك.
- لا يتحمل البنك أية مسئولية في حالة عدم وصول المراسلات على أخر عنوان للعميل.
- تعتبر مراسلات البنك قد وصلت إلى العميل بمجرد إرسالها إليه بالبريد على أخر عنوان معطى للبنك منه.
- تعتبر خطابات البنك (سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو التسليم باليد.... الخ) حجة قاطعة على إرسال جميع المكاتبات والإخطارات إلى أخر عنوان معطى من العميل للبنك. وتعتبر تلك الخطابات والمكاتبات وخلافه بما فيها كشوف الحساب المرسلة للعميل نهائية وملزمة ودليل قاطع على صحة ماورد فيها ويحتج بها على العميل مالم يتم الاعتراض عليها خلال خمسة عشرة يوما.
- رسوم الخدمة سوف تخصم دوريا من الحسابات المعنية.
- يقدم البنك خدمة البريد دون أي ضمان من أي نوع سواء كان بشكل صريح أو ضمني.
- وسائل الاتصال التي سيتم التواصل من خلالها مع العميل: - سيتم الاتصال بالعميل من خلال أي وسيلة اتصال محفوظة بالبنك كـــ (عنوان مراسلة – او رقم الهاتف الارضي – أو رقم الهاتف المحمول – او البريد الإلكتروني: (إذا كان العميل قد وقع على نموذج التعامل بالبريد الإلكتروني – او عنوان مراسلة)

الشروط والأحكام العامة لفتح الحسابات لدى البنك

- تعتبر جميع الحسابات المفتوحة باسم العميل لدي البنك وفروعه وحده لا تتجزأ، وبالتالي يحق للبنك التحويل من الارصدة القابلة للتحويل في كافة الحسابات بذات العملة أو باي عمله اخرى وفقا لسعر الصرف المعمول به في البنك في تاريخ التحويل وذلك لمقابلة أوامر الدفع أو الشيكات المسحوبة بمعرفة العميل والمقدمة للصرف خصما على اى حساب من حساباته أو لمقابلة الوفاء بأي مستحقات مقررة لصالح البنك، ما لم يصدر العميل للبنك تعليمات كتابة تخالف ذلك
- غير مصرح بكشف أيا من الحسابات موضوع هذا العقد نهائياً، وفى حال كشف أيا منها لأي سبب من الأسباب يلتزم العميل فورا بتغطيته – أو بإعطاء تعليمات بتغطية حسابه المكشوف، وإلا حق للبنك قفل الحساب. ومن المتفق عليه - ودون الاخلال بما تقدم – انه إذا أسفر رصيد أيا من الحسابات موضوع هذا الطلب عن رصيد مدين لأي سبب من الأسباب فإنه يسرى على ذلك الرصيد العائد المدين الساري لدى البنك في تاريخه والذي يحق للبنك تحديده وفقا لتقديره المطلق.
- ومن المتفق عليه أن البنك سيقوم بطباعة نماذج شيكات خاصة لاستخدامها في إصدار الشيكات بالعملة المبينة على النموذج فقط طبقاً للنظام الداخلي للبنك. ولا يجوز للعميل استخدام نماذج الشيكات التي يطبعها البنك بعملة معينة لإصدار شيكات بموجبها بعملة أخرى، وفي حالة شطب العملة المطبوعة على الشيك أو رقم الحساب واستبدالهما يصرح العميل للبنك برفض الشيك بعبارة: بيان خطأ أو غير واضح (مسح أو كشط بالكتابة)، تم تحرير الشيك بعملة مختلفة عن عملة مطبوعات البنك (حتى لو تم توقيع منا بجوار الشطب) وذلك كله تحت كامل مسئولية العميل ودون أدنى مسئولية على البنك.
- استعمال دفتر الشيكات قاصر على العميل الصادر باسمه الدفتر ولا يجوز إعارة أية شيكات منه إلى عميل آخر كما لا يجوز للقصر طلب إصدار دفتر شيكات أو التوقيع على الشيكات
- للبنك الحق في خصم مصاريف البريد والدمغة المستحق على الحساب أو أية مصاريف أخرى تتعلق بإمساك الحساب كما يحق للبنك أن يخصم أيضا تلقائيا وبدون الرجوع الى العميل بأي مبالغ سبق إضافتها للحساب بطريق الخطأ ولو ترتب على ذلك أن صار الحساب مدينا مع احقية البنك في احتساب العائد المدين المقرر في البنك في تاريخ اجراء القيد العكسي اللازم لتصحيح الخطأ، وذلك على اى رصيد مدين ينشأ عن اجراء القيد العكسي المتقدم بيانه
- بالنسبة للعملاء الذين لا يجيدون القراءة والكتابة ويستعملون الأختام لا يتحمل البنك أية مسئولية إذا ما تم وضع الختم بمعرفة العميل أو غيره.
- يتم السحب على الحساب في حدود رصيده الدائن أو الحد المصرح به من الاعتماد المسموح به والقابل للدفع باستعمال نماذج الشيكات وأوراق الدفع المطبوعة بالبنك ولا يجوز سحب شيكات على غير هذه النماذج، وللبنك الحق في رفض دفع الشيكات أو أوراق الدفع المحررة على غير هذه النماذج ولو كانت مستوفاة لأركان الشيك القانونية، ويتعهد العميل بالمحافظة على هذه الشيكات وتحمل مسئولية كل ما يترتب على ضياع أو سرقة أو تزوير أو استعمال غير قانوني للشيكات المسلمة له، كما يتعهد العميل بإخطار البنك فورا في حالة فقدان شيك أو سرقته.
- بموجب هذا العقد يوكل العميل البنك في تحصيل قيمة الشيكات وسائر الأوراق التجارية التي تودع في الحساب، وقيدها بحسابات العميل طرفه، ويقر العميل في هذا الصدد بما يلي:-

1. مسئولية العميل عن سلامة كافة التظهيرات التي تكون على تلك الأوراق ويضمن صحتها
2. بمسئولية العميل مسئولية كاملة عن متابعة تحصيل تلك الأوراق واستلامها عند ارتداها لأي سبب
3. بان البنك غير ملزم باتخاذ اية إجراءات قانونية بموجب تلك الأوراق حال ارتداها دون دفع لأي سبب وغير ملزم بالرجوع بموجبها على المدينين فيها
4. يقر العميل أيضا بأن تأخيره في استلام الأوراق التي ترتد دون دفع حتى فوات المواعيد المقررة قانونا لاتخاذ الإجراءات القانونية بموجبها والرجوع على المدينين فيها هو مسئوليته
5. بأن دور البنك ينحصر في اتخاذ إجراءات التحصيل وفقا للعرف المصرفي واخطار العميل بما يفيد ارتداد هذه الأوراق بأي وسيلة من وسائل الاخطار مثل خطاب او رسالة الكترونية او رسالة على تليفونه المحمول

- للبنك الحق في قفل حساب العميل في أي وقت، وعلى العميل في هذه الحالة أن يسحب أمواله المودعة بالبنك في المدة المحددة له في الاخطار الذي يصدره البنك بهذه المناسبة والذى يرسله الى عنوان مراسلاته الثابت بهذا الطلب، وإلا فإن للبنك الحق اصدار شيك مصرفي للعميل بقيمة امواله القائمة في الحساب الذى يتقرر غلقه مع احقية البنك في كسر اية اوعية ادخارية ايا كان نوعها في التاريخ المحدد للغلق في الاخطار واضافة قيمتها الى قيمة الرصيد الذى سيصدر به الشيك
- وفي حالة قفل حساب يرد العميل الشيكات الباقية بدون استعمال ووسائل الدفع الأخرى كبطاقة الصراف الآلي وبطاقات الائتمان، ويحق للبنك اعتباراً من التاريخ المحدد للغلق رفض أي شيك يقدم على الحساب بعبارة (الحساب مغلق)
- للبنك الحق في الخصم على حسابنا الدائن أو المدين بمقابل وفاء الشيكات التي نطلب إيقافها بسبب الفقد أو لأي سبب أخر
- وللبنك الحق في خصم قيمة مقابل وفاء الشيكات التي تقدم للوفاء بقيمتها ولو انقضي على تاريخ تحريرها أكثر من عام ويحق للبنك صرف قيمتها إلى المستفيد ما لم يقم العميل بتسليم البنك تعليمات بإيقاف صرفها.

- يشترط للتعامل على الحسابات بالتوكيل ان:

1. تستخدم نماذج التوكيلات الخاصة بالبنك عند الرغبة في توكيل الغير للتعامل على الحساب.
2. يوقع التوكيل شخصيا من العميل لدى الفرع الذي يحتفظ بالحساب لديه فإن لم يتيسر يوقع لدى أقرب فرع للبنك.
3. يجب أن يحمل التوكيل توقيع طبقا للنموذج المحتفظ به في البنك حتى يمكن للبنك اعتماده في التعامل.
4. تستخدم كذلك التوكيلات الخاصة والعامة الصادرة من مكاتب التوثيق التابعة للشهر العقاري وللبنك الحق في جميع الأحوال حال تشككه في الوكالة لاى سبب – وفقا لتقديره - ان يرفض استخدامها على الحساب دون اى مسئوليه عليه.
5. يتعين إخطار فرع البنك المفتوح به الحساب بإلغاء التوكيل أو ايقاف العمل به ولا تسري تعليمات الإلغاء أو التعديل إلا عن اليوم التالي لتاريخ وصولها إلي علم الفرع الذي يحتفظ بالحساب ولا يسأل البنك عن التصرفات التي يجريها الوكيل طبقاً للتوكيل قبل وصول تعليمات الإلغاء للبنك.

- بموجب اطلاعنا وموافقتنا الالكترونية على هذا العقد نقر بان للبنك الحق في تعديل سعر العوائد و/أو العمولات و/أو المصروفات المنصوص عليها في هذا العقد على ان يتم التعديل تلقائيا بمجرد اخطارنا بأية طريقة او وسيلة يراها البنك، ومن المفهوم ان موافقتنا على هذا البند تعد بمثابة موافقة مسبقة منا وفقا لقواعد حماية حقوق العملاء الصادرة عن البنك المركزي المصري وبحيث تعد تلك الموافقة تفويضا مسبقا للبنك في تعديل أيا من العوائد و/أو العمولات و/أو المصروفات في أي وقت.
- نقر بأننا نقبل توقيعاتنا الإلكترونية في حالة استلام البطاقات والأرقام السرية التابعة لها.
- يوافق العميل على أن اخطاره بالطرق الإلكترونية – في حالة استخدام البنك لها- بديلاً عن اخطاره بكشوف الحساب بطريق البريد وكذا عن أي وسيلة إخطار أخرى. ويعتبر إخطار البنك للعميل بأي من الوسائل السابقة استلام منه لكشوف حساباته / تعاملاته المتعلقة بحساباته طرف البنك وتنتج في حقه ذات الآثار القانونية المترتبة على استلامه لها باليد.
- من المتفق عليه إذا أسفر رصيد الحساب موضوع هذا الطلب عن رصيد مدين لأى سبب من الأسباب فإنه يسرى على ذلك الرصيد العائد المدين الساري لدى البنك في تاريخه والذى يحق للبنك تحديده وفقا لتقديره المطلق
- ومن المعلوم أن استحقاق العائد من عدمه إنما يخضع لشروط ونوع الحساب الذي طلبنا التمتع به.
- يصرح العميل للبنك – حال قبوله لطلب فتح الحساب - بأن يخطره برقم حسابه وبما يراه من بيانات تتعلق بهذا الشأن - وذلك كله- بموجب رسالة نصية على هاتفه المحمول دون أدنى مسئولية على البنك.
- من المتفق عليه أنه يحظر علينا استخدام هذا الحساب في اي معاملات تجارية ويترتب على اخلالنا بهذا الالتزام حق البنك في قفل هذا الحساب دون الحاجة الي اتخاذ اي اجراء قضائي.

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 والعمولات 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 الأتي: -

1. يتعين على العميل الاحتفاظ بجميع تلك الوسائل بصورة آمنة تمنع اطلاع 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. 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، وفى حالة عدم التزام العميل بما تقدم، يتحمل العميل المسئولية 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 كـــ (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 حرصا 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.
- 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

- يحق للعميل التقدم بالشكوى الى البنك في حال اعتراضه على أي عملية مصرفية تمت على حسابه او في حال تشككه بوجود تلاعب في حساباته أو ايا من تعاملاته مع البنك وفقا للتفصيل التالي:

اولا: - يحق للعميل التقدم الى البنك بشكواه بأكثر من وسيلة كما يلى :-

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

ثانيا: - 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 اخطار العميل بالمدة اللازمة لبحث شكواه

ثالثا: - في حال عدم قبول العميل لما جاء برد البنك على شكواه فانه يحق له اخطار البنك باسباب اعتراضه وذلك خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إبلاغه رد البنك وإلا اعتبر ذلك قبولا منه لما جاء برد البنك

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

خامسا: 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:

- يعتبر الحساب راكد في الأحوال الآتية: -
- بالنسبة للحسابات الجارية "حسابك الهاتف المحمول" إذا لم يتم - كحد أدني - معاملة واحدة من المعاملات الأتية على الحساب خلال العام (سحب / إيداع / تحويل / استعلام الكتروني موثق).
- بالنسبة لحسابات التوفير إذا لم يتم معاملة واحدة من المعاملات الآتية على الحساب خلال عامين (سحب / إيداع / تحويل / استعلام الكتروني موثق).
- لا يدخل في تعداد العمليات اللازمة لتصنيف الحسابات بانها راكده المعاملات التي يقوم بها البنك على حسابات العملاء كخصم الرسوم او إضافة الفوائد.
- في حالة وجود حسابات أخرى نشطة للعميل بذات البنك، يسمح للعميل بتنشيط حساباته الراكدة باستخدام أيا من وسائل الاتصال بالبنك (على سبيل المثال لا الحصر: عن طريق الفروع، او مراكز الاتصال، او الانترنت البنكي، أو ماكينات الصراف الألى، او قنوات الاتصال الالكترونية الأخرى.
- في حالة كانت كافة حسابات العميل راكدة يتعين قيامه بالآتي كحد أدنى لتنشيط حساباته من خلال أيا من وسائل الاتصال بالبنك:
  - مصادقة على رصيد الحسابات
  - كتابة طلب لإعادة تنشيط الحساب
- 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.
- من المتفق عليه أن اعتبار الحساب راكدا لا يمنع من صرف ايه شيكات مسحوبة وتنفيذ أية تعليمات مستديمة، ولا يعتبر ذلك إعادة تنشيط للحسابات.
- وبالنسبة لحسابات الهاتف المحمول الراكدة، يسمح بخصم رسوم أو مصاريف بحد أقصى ستون جنيه مصري سنويا وذلك في حالة وجود رصيد كافي بالحساب.
- بالنسبة للحسابات التي تدر عائدا، يستمر حساب العوائد المستحقة للعميل، وإضافتها وفقا لنوع الحساب ودورية حساب العائد.