

- The card shall at all times remain the property of the Bank. Upon request, the client shall deliver the card to the Bank immediately.
- The Bank reserves the right to withdraw or stop the card at any time without prior notice to the client(s).
- If the client does not refer to the issuing branch within one month from date of capture, the Bank will automatically cancel it unless a new card is issued.
- The Bank shall have the right to cancel an issued card if not collected by the client within two months from its issuance date. In such case the client has no right to claim the issuing charges collected by the Bank.
- The cardholder is fully responsible before the Bank of all expenses and commitments resulting from card usage as well as all consequences resulting from card loss, damage, or misuse.
- Cardholder undertakes to exercise all effort to prevent card loss or theft, in case card is lost or stolen, cardholder is obliged to notify the Bank through contacting the Call Center on +202 19700 immediately. Cardholder undertakes to be fully responsible for any transaction conducted via card before notifying the Call Center and shall indemnify the Bank from any loss or damage caused by any unauthorized use or misuse of the Card.
- The usage of the card should only be limited to the cardholder within available balance at the time card is used.
- The card is renewed automatically every 3 years unless there are instructions from cardholder not to renew the card. None-renewal instructions have to in a written format, or an endorsed letter delivered to the issuing branch at least 30 days before card expiry date.
- The Bank isn't responsible in any way if any entity refused to accept the card.
- The cardholder is permitted to request card cancellation in writing and accordingly is obliged to submit the card yet is still committed to transactions conducted before cancellation date; cancellation date is decided once card is submitted to the Bank.
- In case the Bank received notification concerning a refund of a purchase transaction conducted using card, the bank shall credit amount to card account taking into consideration the difference in daily foreign exchange rates.
- It's agreed upon that all cards usage in foreign currency will be converted to EGP according to announced Bank rates according to the processing date and not to the date the card was used, and cardholder is to bear any difference in exchange rates resulting from such conversion.
- It is agreed upon that all amount resulting from card usage are to be debited from card account. The cardholder is obliged to maintain sufficient amount in the account to cover amount to be debited.
- The Bank has no responsibility towards any dispute that may take place between merchant and cardholder on goods sold or services rendered.
- Blocking the Card: The card is issued for personal use only and the Bank has the right to block or close the card in case of:
 - a. Misusing the full or partial limits of the card in transactions that do not match the historical transaction according to the sole estimation of the bank.
 - b. Paying or transferring money with massive amounts to the card's account
 - c. Conducting illegal/business transactions using the card.
- The Bank reserves the right to automatically deduct without referring back to the cardholder any amount that has been previously added by mistake to the account. In case the account is overdrawn for any reason, the client agrees to allow the Bank to debit his/her account with the announced interest rate starting from date of overdrawing until it is settled. In case it's not settled within a month; the Bank has the right to debit the amount on any other cardholder's deposits or accounts.
- تظل البطاقة في جميع الأوقات ملكاً للبنك وسوف يقوم حامل البطاقة بتسليمها إلى البنك فوراً عند الطلب.
- يحتفظ البنك بالحق في سحب / إيقاف بطاقة الفيزا في أي وقت دون إخطار سابق للعملاء.
- إذا لم يتقدم العميل إلى الفرع المصدر للبطاقة خلال شهر من تاريخ سحب البطاقة لأي سبب، يقوم البنك تلقائياً بإلغائها ما لم يتم إصدار بطاقة جديدة.
- للبنك الحق في إلغاء البطاقة المصدرة إذا لم يتم العميل باستلامها خلال شهرين من تاريخ إصدارها، وفي هذه الحالة لا يجوز للعميل المطالبة باسترداد رسوم الإصدار.
- يكون حامل البطاقة مسؤولاً مسئولاً مطلقاً عن مشروطة قبل البنك عن كافة المصاريف والالتزامات المترتبة على استخدام البطاقة وكذا النتائج المترتبة على فقد أو هلاك أو إساءة استخدام أي منهما.
- يتعهد صاحب البطاقة بالمحافظة عليها من السرقة أو الفقد، وفي حالة فقد البطاقة أو سرقتها يلتزم حامل البطاقة فوراً بإبلاغ البنك عن طريق الاتصال بمركز الاتصالات على رقم +202 19700 فوراً، ويتعهد حامل البطاقة بكامل المسؤولية عن أي عملية تتم بواسطة البطاقة المفقودة قبل إبلاغ مركز الاتصالات، كما يؤمن حامل البطاقة البنك ضد أي خسائر أو أضرار تنشأ عن الاستخدام الخاطئ والغير مصرح به للبطاقة.
- يجب أن يكون استخدام البطاقة مقصوراً على حاملها، وفي حدود المبالغ المتاحة في البطاقة عند الاستخدام.
- تجدد البطاقة تلقائياً كل 3 سنوات ما لم تكن هناك موانع وتعليمات من حامل البطاقة بعدم تجديدها، وقبل تاريخ الانتهاء بـ 30 يوماً على الأقل بطلب كتابي أو خطاب موصي عليه للفرع مصدر البطاقة.
- البنك غير مسئول بأي وجه من الوجوه إذا رفضت أية منشأة قبول البطاقة.
- يجوز لحامل البطاقة طلب إلغائها بطلب مكتوب مع التزامه برد البطاقة ويظل التزامه سارياً بالنسبة للتعاملات التي تمت بالبطاقة قبل تاريخ الإلغاء ويتحدد تاريخ الإلغاء بمجرد تسليم البطاقة إلى البنك.
- في حالة ورود إشعارات للبنك خاصة برد قيمة عملية بيع (مرتجعات) والتي تكون قد تمت باستخدام البطاقة، فإن البنك سيقوم بإضافة المبلغ المستحق والسابق قيده إلى حساب البطاقة مع مراعاة الحكم الخاص بخصوص فروق أسعار التقييم.
- من المتفق عليه أن كافة استخدامات البطاقة بالعملة الأجنبية يتم معادلتها وتقييمها بالجنية المصري طبقاً للسعر المعلن لدى البنك بتاريخ ورود الحركة وليس تاريخ استخدام البطاقة مع التزام حامل البطاقة بأي فروق أسعار قد تنشأ عن هذا التقييم.
- من المتفق عليه أن كافة استخدامات البطاقة يتم خصمها من رصيد حساب البطاقة ويلتزم حامل البطاقة بتوفير الرصيد الكافي لتغطية التعامل بالبطاقات المصدرة على حسابه بالإضافة إلى أية التزامات أخرى قد تنشأ كنتيجة للتعامل بها.
- البنك غير مسؤول عن أية خلافات تحدث بين حامل البطاقة والتاجر حول السلع والخدمات التي تم الحصول عليها بموجب البطاقة.
- إيقاف البطاقة: البطاقة مصدرة للاستخدام الشخصي فقط ويحق للبنك إيقاف استخدامها أو إلغائها في حالة:
 - أ- استخدام كامل الحد الائتماني أو جزء منه في عمليات المشتريات بصورة لا تتناسب مع الاستخدام التاريخي للبطاقة وفقاً لتقدير البنك المطلق
 - ب- القيام بإيداعات أو تحويلات نقدية بمبالغ ضخمة لحساب البطاقة
 - ت- استخدام البطاقة في العمليات المحظورة قانوناً أو في العمليات التجارية
- يحق للبنك أن يخصم تلقائياً دون الرجوع لحامل البطاقة أي مبلغ سبق إضافته له بطريق الخطأ كذلك في حالة كشف حساب لأي سبب من الأسباب يوافق العميل على القيام باحتساب العائد مدين على الرصيد المدين طبقاً لأسعار العوائد المعلن بالبنك مضافاً إليه النسبة التي يحددها البنك وذلك اعتباراً من تاريخ كشف الحساب ولحين تغطيته وفي حالة عدم السداد خلال شهر يحق للبنك بإجراء المقاصة مع أي حسابات للعميل طرف البنك.

- The cardholder is fully responsible for all transactions conducted via the internet card without any responsibility on the bank.
- The Bank is not responsible for any problems resulting from any errors in the computer, databases, or any other reason out the bank's control.
- The cardholder declares that he/she shall enjoy the services of VISA Shopping/Internet prepaid card within the designated service area as specified by VISA International regulations plus all VISA's updates and modifications as part of this contract.
- Information in this contract is intended for the Bank and possibly for its insurers, shall solely be communicated externally to comply with Central Bank of Egypt and Money & Banking Sector's law number 194 for year 2020. The Bank is entitled to disclose accounts' information in case any legal action is taken by the Bank or its legal representatives.
- Immediately after receiving the card, the cardholder is obliged to sign it on its reverse side where appropriate. The signature on the card must conform to the one used in the application request for opening an account and will be considered a basis for making transactions.
- Whenever the card is used in purchasing goods and acquiring services, the cardholder shall put on the transaction receipt, his/her signature which should conform with the signature on the card's reverse. The Bank debits the account for the amount of transaction made with the card, whether the cardholder signed the transaction receipt or not. In case the cardholder does not sign transaction receipts, this does not discharge him/her from the financial responsibility for the transaction made.
- The below steps are to be followed in the event of claiming objections as to some transactions entered on the card's account or in order to request a copy of these transactions' receipts:
 - a. The client's objection must be made in writing within 45 days from the transaction date which is the subject of protest.
 - b. If the complaint is found to be justified, the client has the right for a refund. The claimed amount indicated in the complaint, shall be credited to the card's account after a specified period and according to the procedures followed by Visa International which are not subject to the cardholder's objection.
- In case disputes occur by the cardholder on any amount, the Bank isn't obliged to refund disputed amount to cardholder's account unless amount is refunded to the Bank account by merchant's bank.
- It is permitted to request copies of transaction receipts in the event of claiming objection. The period for making such receipts available may extend to 45 days from the written request made by the cardholder.
- The Bank is not liable for any loss or damage - either directly or indirectly - in consequence to the cardholder's mal-use of the card or its defect or for any other reason.
- The client's signature on this contract, is considered, an approval –from his/her side– on his/her notification with any data or transactions occurred in relation with Prepaid Shopping Cards, that the Bank may see to inform him/her with. And that will be done through short messages (SMS) to the client's mobile phone, or through message to the client's e-mail address.
- The client shall notify the bank in case of any change in the e-mail address/mobile number recorded in the bank.
- The client is committed to pay all expenses and fees set out by the bank in relation to the subscribed services. The client authorizes the Bank to make the necessary entries on the account for such expenses and fees.
- The bank has the right to amend all fees, penalties according to the bank's sole discretion, and will be applied once declared by the bank, and the client has the right to view any amendment or change through QNB site <http://www.qnb.com.eg>
- The Bank reserves the right to cancel or modify any of the terms and conditions at any time, clients shall be notified by mail forwarded to their address appearing in the Bank records. Utilizing the service after modification will be considered a declaration by the client of approving the modification with which he was notified and will have no right to object or contest.
- The client's approval on this application means his full acknowledgment of the bank tariffs and that published on the bank's website taking into consideration that the tariffs are subject to change from time to time. The customer has the right to view the changes or any updates on the bank's website: <http://www.qnb.com.eg>
- All of the above Terms and Conditions shall be governed by Egyptian law and the Egyptian courts are hereby authorized to settle cases related to the dealing in these Cards. This request is considered a part of the account opening form signed by cardholder and what rules and regulations that follows.

- كافة العمليات التي تنفذ بالبطاقة على شبكة الانترنت تعتبر مسؤولة حامل البطاقة مسؤولة كاملة دون أدنى مسؤولية على البنك.
- البنك غير مسؤول عن أية أضرار تنشأ نتيجة خلل أي جهاز آلي أو خلل في آلات تخزين المعلومات وتحليلها أو أي سبب آخر خارج عن سيطرة البنك.
- يقر حامل البطاقة بأن نطاق تمتعه بالخدمات المتاحة خصيصاً لحاملي بطاقة فيزا شوبينج/انترنت المدفوعة مقدماً سيتم في الحدود المقررة من منظمة فيزا العالمية وما يطرأ عليها من تعديلات وتغييرات تجريها منظمة فيزا، وتعد جزءاً لا يتجزأ من هذا العقد.
- المعلومات الموجودة بهذا الطلب خاصة بالبنك ويحق للبنك إعطاء هذه المعلومات إلى جهات خارجية طبقاً للأعراف المصرفية والأحكام والقواعد التي يحددها قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد رقم 194 لسنة 2020، كما يصرح للبنك بالكشف عن سرية الحسابات في حالة اتخاذ إجراءات قانونية من خلال وكلاء البنك أو الممثلين القانونيين.
- يلتزم حامل البطاقة بالتوقيع بالمكان المخصص على ظهر البطاقة بنفس التوقيع الثابت بطلب فتح الحساب وطلب إصدار البطاقة بالبنك عند استلامها ويكون هذا التوقيع أساساً للتعامل.
- يتعهد حامل البطاقة بالتوقيع على قسائم البيع لدى التاجر توقيعاً مطابقاً لتوقيعه المثبت على ظهر البطاقة مع احتفاظه بصورة منها وفي كل الأحوال يعتبر التوقيع مقبولاً لدى البنك متى كانت بيانات البطاقة مثبتة على القسيمة وكذا في حالة عدم ضرورة أو عدم قيام صاحب البطاقة بالتوقيع تعتبر القسيمة مقبولة لدى البنك متى كانت بيانات البطاقة مثبتة على القسيمة أو تم تسجيل البطاقة إلكترونياً.
- في حالة الاعتراض على بعض العمليات التي يتم قيدها على حساب البطاقة أو طلب صورة من تلك العمليات يتم ذلك بالشروط الآتية:-
 - أ- أن يتم الاعتراض كتابياً من العميل خلال 45 يوماً من تاريخ العملية محل الاعتراض
 - ب- في حالة أحقية العميل في المبلغ المعترض عليه يتم إضافته لحساب البطاقة بعد الفترة المحددة وفقاً للإجراءات المتبعة بمؤسسة فيزا العالمية وبدون أي اعتراض من حامل البطاقة
- عند الاعتراض من جانب حامل البطاقة على أي مبلغ مقيد على حساب بطاقته لن يكون البنك ملزماً بإضافة قيمة المبلغ المعترض عليه إلى حساب حامل البطاقة ما لم تكن قيمته قد أضيفت لحساب البنك بمعرفة البنك المنفذ للحركة.
- يجوز طلب نسخ من إيصالات المبيعات في حالة الاعتراض ويستغرق توفير النسخ فترة زمنية تصل حتى 45 يوماً بعد تقديم طلب خطي من قبل حامل البطاقة.
- يستغفر من الموظف المختص عن أي ليس أو غموض في مفهوم أي من أحكام الطلب له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم تتسلم الكتيب المرفق بهذا الطلب والذي يتضمن بياناً تفصيلياً لطبيعة الحسابات ووصفها والية 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 أيًا 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
 - التابلت المتواجد في بعض 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:- 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 قبولاً منه لما جاء برد البنك.
- رابعاً:- حال اعتراض العميل على رد البنك سبقوم 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
- لا يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر ناشئ بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن أي سوء استخدام أو خلل يحدث للبطاقة بسبب خطأ يرتكبه حامل البطاقة أو لأي سبب آخر أيًا كان.
- موافقة العميل على هذا العقد يعتبر موافقة من جانبه على إخطاره بأي بيانات أو معاملات تتم من خلال بطاقة الشراء المدفوعة مقدماً قد يرى البنك إبلاغها له، وذلك من خلال

• We acknowledge that we have received a copy of this Application/Acknowledgement on the date of its signature for reference and necessary action.

• In the event of any discrepancy between the English and Arabic text, the Arabic text shall prevail.

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.
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 approved 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.

الرسائل القصيرة (SMS) على تليفونه المحمول والمسجل لدى البنك، كما يحق للبنك إخطار العميل بأية بيانات أو مراسلات قد يرى البنك إرسالها إلى العميل وذلك من خلال الرسائل النصية على تليفون العميل المحمول أو من خلال رسالة توجه إلى بريد العميل الإلكتروني.

• يلتزم العميل بأخطار البنك بأي تغيير في بريدنا الإلكتروني/رقم هاتفنا المحمول المبلغ للبنك • يلتزم العميل بسداد كافة المصروفات ورسوم الاشتراك المقررة وفقاً لما يقرره البنك في هذا الشأن، ونصرح للبنك بقبول هذه الرسوم والمصروفات مباشرة على حسابنا.

• ومن المعلوم أنه يحق للبنك تعديل كافة المصاريف والغرامات وخلافه وذلك وفقاً لرغبة البنك المفردة، بحيث يسري أي تعديل فور إقرار البنك له وأن من حق العميل الاطلاع على أي تغيير أو تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وهو <http://www.qnb.com.eg>

• يحتفظ البنك بحقه في إلغاء أو تعديل أي من هذه الشروط والأحكام في أي وقت، ويتم إخطار العملاء بواسطة البريد على عناوينهم المذكورة بسجلات البنك ويعد استخدام الخدمات بعد الإخطار بمثابة موافقة من العميل على التعديل الذي تم أخطاره به ولا يجوز الاعتراض عليه أو منازعته.

• ومن المعلوم أن موافقة العميل على هذا النموذج يعني اطلاعه على تعريف أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعريفات قابلة للتغيير من أن 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>

• تخضع كافة الشروط والأحكام عالية للقانون المصري، وفي حالة النزاعات فإن المحاكم المصرية هي جهة الاختصاص المعترف بها في نظر هذه النزاعات والفصل فيها. وسوف يقبل الأجنبيات النسخة العربية المقدمة من البنك إلى المحاكم المذكورة. كما تعتبر مستندات وبيانات طلب فتح الحساب جزء لا يتجزأ من هذا الطلب.

• نقر بأننا قد تسلمنا نسخة من هذا الطلب/الإقرار في تاريخ موافقتنا عليه وذلك للرجوع إليها والعمل بها عند اللزوم.

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 الموافقة 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 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 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 بال فقد 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 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

- 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.

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 التقدّم بالشكوى وحماية حقوق العملاء

- حرصاً من البنك على مصالح وحقوق عملائه فيجب على العميل / الضامن قبل الموافقه على هذا الطلب أن:
- يقرأ بكل دقة جميع أحكامه وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العائد وطبيعته) ثابت / متغير (وطريقة احتسابه ومواعيد سداؤه بالنسبة للحسابات ذات العائد.