

الشروط والأحكام



مقدمة

أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببنك قطر الوطني ليست مجرد أجهزة لسحب الأموال، بل هي أجهزة تقدم خدمات لسداد الفواتير وإيداع الأموال والشيكات وغير ذلك الكثير كما يمكن للعملاء سداد فواتير المرافق المستحقة عليهم من أي جهاز من أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببنك قطر الوطني بفضل شركاء البنك الكبار أمثال أوريدو وفودافون وكهرماء وقطر كحول.

الشروط والأحكام

أبرمت اتفاقية أجهزة الصراف الآلي ومحطات الخدمة الذاتية الخاصة ببنك قطر الوطني ("الاتفاقية") هذه بين كل من بنك قطر الوطني "QNB البنك" وعميل البنك الذي يشترك بموجب هذه الاتفاقية في خدمات أجهزة الصراف الآلي ومحطات الخدمة الذاتية الخاصة ببنك قطر الوطني "الخدمات".

تطبق هذه الاتفاقية على كل استعمال لحساب العميل، سواء من العميل أو أي شخص آخر يخوله، ويكون العميل مسؤولاً عن جميع هذه الاستعمالات.

يُشار إلى العميل أحياناً في الاتفاقية بـ "أنت" أو "لك" ويُشار إلى البنك أحياناً بـ "نحن" و/أو "لنا". إذا استخدمت الخدمات التي يقدمها بنك قطر الوطني أو سمحت لشخص آخر باستخدامها بالنيابة عنك، فإنك توافق على الشروط والأحكام المذكورة في هذه الاتفاقية.

نطاق الاتفاقية

الخدمات

تحكم هذه الاتفاقية عملية دخولك إلكترونياً إلى حساباتك لدى البنك. إن الشروط والأحكام المنصوص عليها بموجب هذه الوثيقة هي إضافية، وهي بالتالي لا تلغ أو تحل محل أي اتفاقيات أو بطاقات توقيع أخرى تدبر ودائعك أو قروضك أو أي من علاقات الأعمال الأخرى التي تربطك بالبنك. إن جميع الشروط والأحكام والاتفاقيات والبيانات والجداول الزمنية والإفصاحات والرسوم المنصوص عليها في الاتفاقيات وبطاقات التوقيع الأخرى أو المرتبطة بها تبقى نافذة.

قد لا يكون الأشخاص الذين تخولهم للوصول إلى حسابك (حساباتك) والقيام بحالات منه (منها) عبر أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببنك قطر الوطني هم أنفسهم الذين تخولهم للوصول إلى حسابك بموجب اتفاقياتك الأخرى أو بطاقات التوقيع المبرمة معنا، أو يمكنك منحهم سلطة أكبر لإجراء نشاطات عبر بنك قطر الوطني بالمقارنة مع السلطة التي يتمتعون بها بموجب اتفاقياتك وبطاقات التوقيع الأخرى الخاصة بك معنا. وفي الحالات التي لا تتطابق فيها تخويلاتك لأشخاص آخرين مع تخويلاتك للحسابات نفسها بموجب اتفاقيات بطاقات التوقيعات، تحكم هذه الأخيرة معاملتك مع بنك قطر الوطني.

التعليمات والرسوم

إن أي تعليمات قد نصدها لاستخدام خدمات QNB (بالجمع، "تعليمات") وأي رسوم قد تنقاضها هي جزء من هذه الاتفاقية وتُضمن فيها بالإحالة. وقد يسجل البنك رسوماً ومصرفات على حساب العميل مقابل أي تعليمات يعطيها عبر الخدمة المقدمة.

يجب أن تتوافق هذه الرسوم مع جدول الرسوم الحالي الخاص بالبنك لمختلف الخدمات، كما أنها تخضع للتعديل من قبل البنك من وقت لآخر.

التغيرات والتعديلات في الشروط والأحكام

يجوز لنا إضافة، حذف أو تعديل الشروط والأحكام بالإضافة إلى البنود والرسوم والمصاريف أو الشروط والأحكام الأخرى المفضلة في هذه الاتفاقية في أي وقت. وسنبذلك بأي تغيير أو تعديل مشابه إلكترونياً عبر نشره على الصفحة الرئيسية لموقع بنك قطر الوطني على الإنترنت و/أو خدمات QNB المصرفية عبر الإنترنت و/أو على خدمات QNB المصرفية عبر الجوال و/أو عبر البريد الإلكتروني و/أو عبر الإخطارات المرسلة بالرسائل النصية القصيرة.

وصف لخدمات بنك قطر الوطني وللقبوض المفروضة عليها

وصف عام للخدمات

بشكل عام، تمكّنك حزمة الخدمات من الاستعلام عن رصيد حسابك وإجراء سحب للأموال من حسابك لدى البنك، وقد تتضمن كذلك:

الخصائص الرئيسية المتوفرة في أجهزة الصراف الآلي

الوصف	الخاصية
استعراض رصيد الحسابات والبطاقات.	الاستعلام عن الرصيد
السحب النقدي من حسابك أو الحصول على سلفة نقدية من بطاقة الائتمان.	السحب النقدي
إيداع النقود في حسابك الخاص.	الإيداع النقدي
سداد الرصيد المستحق على بطاقتك الائتمانية.	سداد البطاقة
طلب دفتر شيكات والحصول عليه من الفرع المفتوح به الحساب فور تجهيزه.	طلب دفتر شيكات
سداد فواتير الخدمات والاتصالات.	سداد الفواتير والشراء بالدفع المسبق
قائمة الشركاء غير مقيدة وقد يتم تحديثها من وقت لآخر	/ شحن الرصيد
إجراء تحويلات بين حساباتك الشخصية.	التحويلات بحسابك الشخصي
تحديث رمز PIN الخاص ببطاقة الائتمان / الخصم أو تغييره.	تغيير رمز PIN
استعراض آخر (ثمانية) تعاملات أجريت على حساب محدد أو بطاقة بعينها.	كشف حساب مصغر
الاكتتاب في الطرقات العامة الأولية	الاكتتاب في الطرقات العامة
السحب النقدي بدون بطاقة	خدمة QNB للدفع النقدي عبر الجوال
السحب النقدي من خدمة محفظة جوال Ooredoo	خدمة محفظة جوال Ooredoo
- تتطلب التسجيل لأول مرة لدى فرع بنك قطر الوطني - غير متاحة سوى لعملاء بنك قطر الوطني الحاملين لبطاقة الهوية القطرية مع الشريحة الذكية التي تتيح لهم التمتع بخدمات البصمة الحيوية - متوفرة فقط في بعض أجهزة الصراف الآلي. للمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني QNB.com	التحقق من الهوية باستخدام تقنية التعرف على بصمة العين
- إيداع الشيكات في حساباتك الخاصة: - بحد أقصى 5 شيكات لكل حساب يومياً - الحد الأقصى لمبلغ الإيداع بالشيك لا يمكن أن يتخطى ١٠٠ ريال قطري - متوفرة فقط في بعض أجهزة الصراف الآلي للمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني QNB.com - تظهر الأموال في حسابك في يوم العمل التالي من انتهاء إجراءات مقاصة الشيكات بنجاح	إيداع الشيكات

الخصائص الرئيسية المتوفرة في أجهزة دفاتر الشيكات

الوصف	الخاصية
طباعة فورية لدفاتر الشيكات في فروع محددة	طباعة دفاتر الشيكات



هذه القائمة ليست شاملة وقد يوفر البنك خدمات إضافية أو مختلفة في المستقبل، على أن تخضع جميعها لهذه الاتفاقية والتعديلات التي قد تطرأ عليها.

ولن يكون بنك قطر الوطني مسؤولاً عن عدم توافر أي من الخصائص سائلة الذكر نتيجة لأي خطأ فني أو صيانة النظام.

أنواع الحوالات والقيود

لا يمكنك إجراء حوالات سوى بين حساباتك الخاصة لدى البنك. وقد تكون الحوالات محدودة المبالغ بحسب ما هو محدد في اتفاقيات الحسابات أو وفقاً لسياسات البنك. ويحتفظ البنك بحق تحديد وتيرة ومبلغ المعاملات من حساباتك لأسباب أمنية أو اتزامية، كما يحدد البنك بمفرده في أي وقت من الأوقات.

خدمة دفع الفواتير

إن خدمة دفع الفواتير هي عبارة عن نظام دفع إلكتروني يسمح لك بتسديد الدفعات من حساباتك وتخويل المستفيدين الذين اخترتهم مسبقاً بتلقي الدفعات من خلال هذه الخدمة ("المستفيد" هو شخص أو شركة تدفع له/ها).

إذا اشتركت في هذه الخدمة، يمكنك استعمال خيار "دفع الفواتير" لتسديد الدفعات من أي من حساباتك المؤهلة. عندما تُدخل تعليمات الدفع وترسلها، فإنك وفقاً لذلك تخول البنك بسحب المال وتحويله من حسابك.

وتتحمل أنت مسؤولية أي رسوم قد يفرضها البنك على عدم كافي الرصيد أو السحب على المكشوف، بحسب ما هو مذكور في اتفاقيات الحساب التي تنظم حساباتك. يحتفظ البنك بحق رفض طلبات الدفع التي تبدو له بشكل معقول أنها مزورة، أو غير مكتملة، أو خاطئة أو غير متماشية مع تعليمات البنك لدفع الفواتير.

بالإضافة إلى ذلك، لا يستطيع البنك تنفيذ أي عملية دفع للفاتورة إذا لم يكن المستفيد قادراً على قبول هذا النوع من الدفع أو لم يكن راعياً فيه. باستخدام خدمة دفع الفواتير، يمكنك فقط تسديد الدفعات للمستفيدين المقيمين في دولة قطر.

في حين أن معظم الدفعات يمكن إجراؤها باستخدام خدمة دفع الفواتير، يحتفظ البنك بحق رفض الدفع لمستفيدين معينين، كما يحتفظ بحق إنهاء استخدامك لخدمة دفع الفواتير في أي وقت.

وإذا كانت الدفعة سُددت إلكترونياً للمستفيد، فإنك تدرك وتوافق على أن المستفيد لن يتلقى الدفعة إلا بعد اثنتين وسبعين (٧٢) ساعة أو أكثر من موعد خصمها من حسابك.

وقد تنجم تأخيرات إضافية عن تقاعس المستفيد عن إنهاء إجراءات الدفعة في يوم العمل الذي يتلقاها فيه. تتعهد بتخويل البنك وأي طرف ثالث موكل من جانبنا بإنجاز الدفعة باختيار أي وسيلة دفع (إلكترونية أو ورقية) نختارها لتسديد دفعاتك، وتتحمل أنت مسؤولية تفويض دفعات الفواتير بشكل يمكنك من السداد في الوقت المناسب.

كما تتحمل مسؤولية أي دفع متأخر أو رسم مالي قد يفرض نتيجة تقاعسك عن جدولة الدفعات أو إرسال تعليمات الدفع في الوقت المناسب. ولا تتحمل نحن مسؤولية أي تأخر أو نتائج سلبية أخرى قد تنجم، أو يُزعم أنها تنجم، عن خيار وسيلة الدفع أو عن التأخيرات في تسليم البريد أو عن سوء معالجة أو نقل الطرف الثالث للدفعات، كما لا تتحمل مسؤولية تقاعس المستفيد عن قبول أو إنهاء الإجراءات أو التقديم للدفعة بشكل صحيح في الوقت المناسب.

أمر الدفع والحوالات

من مسؤوليتك التأكد من أنك تملك أموالاً / أرصدة كافية متاحة في حساباتك أو حساب البطاقة الائتمانية الذي تختاره و/أو تطلب منا إجراء دفعة أو حوالة منه. إذا تم سحب أموال من أي من حساباتك بواسطة حوالات إلكترونية للأموال بخلاف خدمات بنك قطر الوطني في يوم العمل نفسه لمعاملة بنك قطر الوطني، وإذا كان الحساب ليس فيه رصيد يكفي لتمكين إجراء حوالة المال الإلكترونية وحوالة بنك قطر الوطني، تُنفذ الحوالات بالترتيب الذي يحدده البنك بحسب ما يراه مناسباً.

كما أنك ملزم بالكامل تجاهنا لضمان أن لديك أموالاً كافية متاحة في حسابك أو بطاقة الائتمان أو لديك أموالاً نقدية متوفرة لأي دفعات أو حوالات تجريها أو توافق عليها. وإذا أتممتنا دفعة أو حوالة أجرينها أنت أو وافقت عليها واكتشفنا بعدها أنك لا تملك مالاً كافياً للمعاملة، تتعهد بالموافقة على إرجاع كامل المبلغ إلينا عند طلبنا ذلك، كما توافق على أنه بإمكاننا عكس المعاملة أو إبقاء النقص بمال من أي حساب إيداع آخر لديك في مصرفنا بدون أي إخطار مسبق أو موافقة من جانبك إلى الحد الذي تسمح به القوانين السارية وبما يتوافق مع أحكام أي اتفاق آخر متعلق بالحساب.

الحد الأدنى للمتطلبات

لاستخدام أجهزة الصراف الآلي ومحطات الخدمة الذاتية الخاصة ببنك قطر الوطني، يجب أن تكون لديك في مصرفنا تسهيلات من نوعية بطاقات الخصم/الائتمان. وأنت المسؤول عن حماية رمز PIN الخاص ببطاقة الخصم/الائتمان وعن حالة البطاقة المادية. وبالإضافة إلى ذلك، تدعم أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببنك قطر الوطني أنظمة وشبكات بطاقات أخرى:

- شبكة NAPS (شبكة بنوك قطر المحلية)
- شبكة GCC (شبكة بنوك الخليج)
- فيزا وماستركارد (الشبكة الدولية لفيزا وماستركارد)
- يونيون باي الصين (شبكة بنوك الصين)

عملية التسجيل

إذا كنت عميلاً لدى بنك قطر الوطني، فإنك توافق على استخدام رقم بطاقة الخصم/الائتمان ورمز PIN للتسجيل لأول مرة في أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببنك قطر الوطني وسيطلب منك تغيير رمز PIN الخاص بك عند أول استخدام. وإذا لم تكن تملك بطاقة خصم/ائتمان لدى بنك قطر الوطني، عليك تعبئة طلب للحصول على بطاقة واستخدامها للتسجيل بعدها. ويخضع من هم ليسوا عملاء لدى بنك قطر الوطني للشروط والأحكام الخاصة بجهة إصدار البطاقة.

رمز الوصول والحماية

سيكون لبطاقة الخصم/الائتمان التي تمتلكها رمز PIN محمي (رقم التعريف الشخصي) والذي سيُقدّم لك عند إصدار البطاقة. وننصحك بحماية هذا الرمز وبالتالي تغييره إذا توصل إليه أي شخص غيرك. كما ننصحك بتغيير رمز PIN بشكل متكرر كلما رأيت أن ذلك ضرورياً.

يمكنك تغيير رمز PIN من:

- أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببنك قطر الوطني في قطر
- فرع بنك قطر الوطني / مراكز البطاقات
- مركز الاتصالات من خلال الرسائل النصية القصيرة
- خدمات الرسائل القصيرة عند الطلب

يرجى الرجوع إلى موقعنا qnb.com والدخول على صفحات الويب الخاصة بالمنتجات للحصول على تعليمات حول تغيير رمز PIN وطلب استخدام الرسائل المصرفية القصيرة.

كما أنك، باستثناء ما هو منصوص عليه بخلاف ذلك في هذه الاتفاقية، أيضاً مسئول عن المعاملات التي يقوم بها أشخاص غير مخولين باستخدام رمز PIN الخاص بك.

في حال فقدان بطاقتك أو سرقتها، فإنك من يتحمل مسؤولية التواصل مع البنك من خلال الاتصال على مركز خدمة العملاء التابع لنا من خلال الرقم التالي: ٤٤٤٠٧٧٧٧ والإبلاغ فوراً عن سرقتها حتى يستطيع البنك وقف الوصول إلى حسابك وحمايته.



المصادقة بالبصمة الحيوية والحماية

المصادقة بالبصمة الحيوية، وهي التعرف التلقائي على الأشخاص بناءً على مزيج فريد من الخصائص الفيزيائية أو السلوكية القابلة للقياس. ومن أمثلة ذلك بصمة الإصبع أو مسح قزحية العين أو تمييز الوجه والصوت أو أبعاد اليد الهندسية. وتتباين جميع تقنيات البصمة الحيوية هذه بحسب السرعة والمتانة والموثوقية والفعالية ومن حيث التكلفة.

من أجل تسجيل معلومات البصمة الحيوية، يجب أن يطلب المودع التسجيل لأول مرة في أي فرع من فروع البنك باستخدام بطاقة الهوية القطرية المزودة بشريحة ذكية وخاضعة للبصمة الحيوية.

سُجِّل معلومات البصمة الحيوية عندما يقبل البنك الطلب وحالة معلومات البصمة الحيوية الخاصة بك المدونة في بطاقة الهوية القطرية الصادرة من وزارة الداخلية.

في حالة تغيير أو حذف معلومات البصمة الحيوية في شريحة بطاقة الهوية القطرية، يجب عليك الإبلاغ عن ذلك وتحديث معلومات بصمتك الحيوية لدى البنك.

في حالة عدم التمكن من التحقق من المعلومات الحيوية أثناء تسجيلها بسبب عطل في شريحة بطاقة الهوية القطرية، يجب عليك الرجوع إلى وزارة الداخلية بشأن المشكلة المتعلقة بمعلومات البصمة الحيوية أو شريحة بطاقة الهوية القطرية.

في حالة فشل التحقق من الهوية باستخدام المصادقة بالبصمة الحيوية بسبب عطل في جهاز المصادقة أو ماسح العينين أو جهاز المطابقة، يجب عليك إبلاغ مركز خدمة العملاء ببنك قطر الوطني لإجراء مزيد من التحقيقات في هذا الصدد. ومع ذلك، فإنك تملك خيار مواصلة معاملاتك باستخدام البطاقة ورمز PIN للاستفادة من خدمات أجهزة الصراف الآلي.

سيُسجَّل البنك معلومات بصمتك الحيوية المشفرة ويخزنها وفقاً لما في شريحة بطاقة الهوية القطرية.

سيجري البنك عمليات الحصول على معلومات المصادقة بالبصمة الحيوية واستخدامها وصيانتها والتخلص منها وفقاً لأي تغييرات أو حذف لمعلومات المصادقة بالبصمة الحيوية المتاحة على شريحة بطاقة الهوية القطرية.

التبليغ عن معاملة غير مصرح بها أو عن سرقة أو فقدان رموز الوصول

إذا كنت تعتقد أنه تم أو قد يتم إجراء معاملة غير مصرح بها من حسابك، عليك تنبيه البنك فوراً عبر الاتصال على مركز خدمة العملاء ببنك قطر الوطني على هاتف رقم ٩٧٤ ٤٤٤٠ ٧٧٧٧ + أو مراسلتنا على:

بنك قطر الوطني لعناية: مدير مركز خدمة العملاء
ص.ب. ١٠٠٠، الدوحة، قطر

مسؤولية الأطراف

الخصوصية والسرية

إن أهمية المحافظة على سرية وخصوصية المعلومات التي يزودنا بها عملائنا هي إحدى أبرز أولوياتنا. يجب أن تراجع بدقة سياسة الخصوصية الخاصة بنا كما ترد على موقعنا الإلكتروني qnb.com. تدخل سياسة الخصوصية ضمن هذه الاتفاقية على سبيل المرجع وتؤكد بموجبها أنك قرأت هذه السياسة وفهمتها ووافقت على أحكامها.

مسؤوليات العميل

تتحمل مسؤولية المحافظة على سرية تفاصيل حسابك وبطاعتك ورمز PIN.

ويحق لنا تنفيذ تعليمات المعاملات التي نتلقاها باستخدام بياناتك السرية وتوافق على أن استخدام بطاعتك / رمز PIN / بياناتك الحيوية لها نفس تأثير توقيعك في تحويل المعاملات وتوثيق هويتك والتأكيد على التعليمات التي أعطينا إياها.

وإذا فوضت شخصاً آخر لاستخدام بطاعتك ورمز PIN الخاص بك في أي شكل من الأشكال، فسيُعتبر تفويضك غير محدود في قدر الاستخدام وطريقته حتى نخطربنا كتابةً بالغائك لهذا التفويض وتغييرك لبطاعتك ورمز PIN الخاص بك، ويقع على عاتقك مسؤولية أي معاملات يتمها هذا الشخص حتى نخطربنا بأن الحوالات التي يجريها أو التعليمات التي يصدرها إلينا بشأن حسابك (حساباتك) لم تعد وفقاً لتفويضك له ويكون أمامنا فرصة معقولة للتصرف بناءً على تغيير بطاعتك ورمز PIN الخاص بك.

إذا كنت تعتقد أن شخصاً آخر قد أصبح على علم ببطاعتك أو رمز PIN الخاص بك أو أن معاملة غير مصرح بها جرت أو قد تجري من حسابك، يجب أن تنبه البنك فوراً من خلال الاتصال بنا على ٩٧٤ ٤٤٤٠ ٧٧٧٧ + أو مراسلتنا على:

بنك قطر الوطني
لعناية: مدير مركز خدمة العملاء
ص.ب. ١٠٠٠، الدوحة، قطر

الأمر الذي لا تتحمل مسؤوليتها وحصر إضافي لمسؤوليتها

الإذن بالدخول

لن تتحمل المسؤولية، بموجب هذه الاتفاقية، عن فشل تأمين الدخول إلى النظام أو عن الانقطاعات في الدخول إلى الخدمات بسبب عطل النظام أو بسبب أي ظروف أخرى غير منظورة.

أجهزة الكمبيوتر الخاصة بك وبرمجياتك

إننا لن نتحمل مسؤولية أي أخطاء أو أعطال ناتجة عن أي خلل أو فيروس أو أي مشكلة أخرى متعلقة بجهازك المحمول أو الجوال/الكمبيوتر الخاص بك الذي تستخدمه للوصول إلى الخدمات. كما أننا غير مسؤولين عن أي خطأ أو ضرر أو أي خسارة أخرى قد تكبدها من جراء خلل أو سوء استخدام لأي نظام تستعمله، بما في ذلك المستعرض أو مزود خدمة الإنترنت أو أي أجهزة قد تستخدمها (بما فيها وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية والأجهزة) للدخول إلى الخدمات.

الضمان وقصور البرمجيات

لا نقدم نحن ولا أي مورد برمجيات ولا أي مزود معلومات لك أي ضمان، صريح أو ضمني، بشأن البرمجيات أو الأجهزة أو المستعرض أو خدمات أخرى تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، أي ضمان لصلاحيتها أو لملاءمتها لغرض معين أو لعدم انتهاك لحقوق الطرف الثالث، ما لم يكن القانون لا يجيز الامتناع عن تقديم مثل هذه الكفالة.

الضمانات المتعلقة بالجوال/الكمبيوتر

لا نتعهد نحن ولا أي مورد برمجيات ولا أي مزود معلومات، ولا نضمن لك بأن البرمجيات التي نقدمها لك للخدمات خالية من أي خلل أو فيروسات حاسوبية أو مشاكل أخرى متعلقة بالبرمجيات. في حال حصول خلل أو إصابة الجوال/الكمبيوتر بفيروس ناجم عن برمجيات بنك قطر الوطني، تقتصر مسؤوليتنا على استبدال البرمجيات التي قدمناها فيما يتعلق بـ "خدمات QNB" أو على تقديم الكلفة المعقولة لهذا الاستبدال. لن نتحمل مسؤولية أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو عرضية أو اقتصادية أو غيرها. وفي الدول التي لا تسمح باستثناء المسؤولية أو تحديدها، تتحدد مسؤوليتنا بالقدر الذي يجيزه القانون الساري.



دفع الفواتير

لا تتحمل مسؤولية التأخيرات البريدية أو التأخيرات في تنفيذ الطلب من جهة المستفيد لطلب تسديد أي فاتورة يتم بواسطة الخدمة.

إيداع الشيكات الإلكترونية

الشيك الإلكتروني هو شيك يُسمح باستخدام وظيفة يقدمها البنك من حين لآخر. وعندما يستفيد العميل من وظيفة الشيك الإلكتروني التي يقدمها البنك، فعليه الاحتفاظ بالشيك الورقي ويسلمه إلى البنك عند طلبه. وفي حالة لم يتمكن العميل من تسليم الشيك الورقي عند طلب البنك له، فلا يتحمل البنك أي مسؤولية تجاه العميل ويعوض العميل البنك عن الخسائر والأضرار والتنفقات التي يتكبدها البنك بسبب عدم تقديم الشيك الورقي.

تقييد عام للمسؤولية

لا يتحمل البنك مسؤولية الخسائر أو الأضرار الخاصة أو غير المباشرة أو العقابية أو العرضية أو التبعية من أي نوع بما يشمل خسارة الأرباح سواء أبلغ البنك أم لم يبلغ عن احتمالية وقوع هذه الخسارة أو الضرر فيما يتعلق باستخدام خدمات QNB. وفي الدول التي لا تسمح باستثناء المسؤولية أو تحديدها، تتحدد مسؤوليتنا بالقدر الذي يجيزه القانون الساري.

مسؤولية العميل

يتحمل بنك قطر الوطني فقط مسؤولية أي خسارة تتكبدها بعد تاريخ ووقت إبلاغك البنك بفقدان أو سرقة اسم المستخدم أو كلمة المرور أو الجهاز الخاص بك. ولا يتحمل بنك قطر الوطني أي مسؤولية إذا تكبدت أي خسارة قبل تاريخ ووقت إبلاغك عن فقدان أو سرقة اسم المستخدم أو كلمة المرور أو الجهاز الخاص بك.

أنت ملزم بالكامل تجاهنا لتأمين أموال كافية لتسديد أي دفعات أو إجراء أي حوالات تطلبها أو توافق عليها.

إذا أتممتنا دفعة أو حوالة تكون قد طلبتها أو وافقت عليها واكتشفنا لاحقاً أنك لا تملك مالا كافياً للمعاملة، نوافق على أنه بإمكاننا عكس المعاملة أو إيفاء النقص بمال من أي حساب إيداع آخر لديك في مصرفنا دون إشعار أو موافقة مسبقة من جانبك إلى الحد الذي يسمح به القانون الساري وبما يتوافق مع أحكام أي اتفاقية أخرى ذات صلة.

مسؤولية البنك

يتحمل البنك مسؤولية إتمام الحوالات في الوقت المناسب بحسب تعليماتك التي تدخلها وتنقلها بالطريقة الصحيحة.

ولكن، لا يتحمل البنك مسؤولية إتمام الحوالات في الحالات التالية:

- إذا لم تتوفر أموال كافية في الحساب الذي تريد إجراء الدفعة أو الحوالة منه أو إذا كان هذا الحساب مغلقاً أو مجمداً أو في وضع غير جيد أو إذا عكسنا الدفعة أو الحوالة بسبب عدم وجود رصيد كافٍ وذلك دون أي خطأ من جانبنا؛
- إذا تخطت قيمة أي حوالة حد الائتمان لأي حساب بموجب تعليمات هذه الاتفاقية؛
- إذا لم تتبع بشكل صحيح التعليمات المتعلقة بالبرمجيات أو تعليمات بنك قطر الوطني عن كيفية إجراء حوالة أو أي معاملة أخرى؛
- إذا لم تقدم للبنك التعليمات أو أرقام الحسابات أو أي معلومات تعريفية أخرى تكون كاملة وصحيحة ومحدثة كي يستطيع البنك خصم المبلغ أو قيده لحسابك أو إتمام المعاملة بالشكل المناسب؛

- إذا تلقيت إشعاراً من بائع أو من مؤسسة أخرى بأن أي دفعة أو حوالة قُمت بها لا تزال غير مدفوعة أو لم تتم، ولم تبلغنا بهذا الأمر فوراً؛
- إذا تم منع سحب المال من أي من حساباتك المربوطة ببعضها بأمر محكمة مثل أمر بالحجز أو أي إجراء قانوني آخر؛
- إذا لم يكن الجهاز المحمول والبرمجيات الخاصة بك أو الخدمات تعمل بشكل صحيح وكان من المفترض أن هذه المشكلة واضحة لك عند شروك لاعتماد الحوالة؛
- إذا ارتكبت أنت، أو أي شخص تسمح له، عملية تزوير أو أي عمل مخالف للقانون أو للنظم واللوائح؛
- إذا حالت ظروف خارج سيطرة البنك دون إجراء حوالة أو دفعة، على الرغم من اتخاذ البنك إجراءات احترازية مناسبة. تشمل هذه الظروف انقطاع الاتصالات، الإضرابات البريدية، تأخيرات بسبب المستفيد، حرائق وفيضانات. وقد تكون هناك استثناءات أخرى لمسؤولية البنك بحسب ما يُذكر في اتفاقات الحسابات.

بالإضافة إلى ذلك، لن يتحمل البنك مسؤولية الأضرار غير المباشرة أو الخاصة أو العرضية أو الاقتصادية أو غيرها من أضرار تنشأ عن عمليات تركيب أو صيانة بنك قطر الوطني و/أو الأجهزة التابعة أو البرمجيات أو الخدمات على الإنترنت أو استخدامها.

الإفصاح عن معلومات خاصة بالحساب لأطراف ثالثة

إلى الحد اللازم لتنفيذ وظائفه، يجوز للبنك الإفصاح عن معلومات حول حساباتك إلى أطراف ثالثة في الحالات التالية:

- عندما يكون ذلك ضرورياً لإتمام الحوالات؛
- للتحقق من وجود ووضع حساب دفع أو بائع أو مستفيد أو حامل شيك يصدره البنك؛
- للامتثال للقوانين السارية، وتعليمات مصرف قطر المركزي ولقواعد أو أوامر الجهات الحكومية أو أوامر المحكمة أو استدعاءاتها أو إجراءاتها القانونية الأخرى، أو لتقديم المعلومات إلى أي جهة حكومية أو مسؤول رسمي يملك السلطة القانونية لطلب مثل هذه المعلومات؛
- لحماية حقوقنا وتنفيذها؛
- لتبادل المعلومات مع الشركات التابعة لنا إلى الحد الذي يسمح به القانون؛
- للتعاقد مع وكلاء خارجيين أو مزودي خدمات لإعداد كشوفات الحساب أو إدخال أو احتساب المعاملات والأرصدة أو توفير مواد أو خدمات أخرى بالنيابة عنا؛
- إذا أعطينا إذنك الخطي (الذي قد يكون إلكترونياً أو منقولاً بالهاتف أو مدوناً على ورقة).

متفرقات

أيام وساعات العمل

تتوافر خدمات بنك قطر الوطني بوجه عام على مدار الساعة وخلال جميع أيام الأسبوع. ولكن، في أوقات محددة، قد لا تكون بعض أو جميع "خدمات QNB" متوفرة بسبب صيانة النظام. وبشكل عام، يتم قيد حوالة داخلية تطلبها عبر بنك قطر الوطني قبل الساعة الثانية بعد الظهر بالتوقيت المحلي لقطر (في يوم عمل) في حسابك خلال اليوم نفسه. ولكن جميع الحوالات التي يتم إنجازها بعد الساعة الثانية بعد الظهر بالتوقيت المحلي لقطر في يوم عمل أو يوم جمعة أو سبت أو يوم عطلة للبنك أو عطلة عامة، يتم قيدها في يوم العمل التالي. إن أيام العمل لدينا هي من الأحد إلى الخميس.



حقوق النشر والعلامات التجارية

إن المحتوى والتنظيم والرسوم والتصميمات وعمليات الجمع والترجمة المغناطيسية والتحويل الرقمي والأمور الأخرى المتعلقة بموقعنا الإلكتروني وبنك قطر الوطني محمية بموجب حقوق النشر المرعية والعلامات التجارية وحقوق الملكية الأخرى المعمول بها. إن استنساخ أي جزء من موقعنا الإلكتروني أو إعادة توزيعه أو استخدامه أو نشره أمر محظور تماماً، باستثناء ما تسمح به هذه الاتفاقية. إنك لا تملك بموجب هذه الاتفاقية أي حقوق ملكية لأي محتوى أو مستند أو مواد يمكنك الوصول إليها من خلال موقعنا أو عبر بنك قطر الوطني. إن عرض المعلومات أو المواد على موقعنا أو عبر بنك قطر الوطني لا يشكل تنازلاً منا عن أي حقوق ملكية أو حقوق أخرى نتمتع بها فيما يتعلق بمثل هذه المعلومات أو المواد.

مكتب الدعم والاتصال

إذا كنت لديك أية استفسارات، فلا تتردد في الاتصال بمركز خدمة العملاء:

رقم الخط الساخن: ٧٧٧٧ ٤٤٤٠ ٩٧٤ (+)

أو تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني على qnb.com

الإشعارات والمراسلات

باستثناء ما هو محدد على خلافه في هذه الاتفاقية، تعتبر جميع الإشعارات المطلوب إرسالها إليك نافذة عندما نرسلها إليك بالبريد أو نوصلها إلى عنوانك الحالي الموجود في ملفاتنا. أما الإشعارات التي ترسلها إلينا، فتعتبر نافذة عندما ترسلها بالبريد على العنوان المحدد:

بنك قطر الوطني
لناية: مدير مركز خدمة العملاء
ص.ب. ١٠٠٠، الدوحة، قطر

المراسلات البريدية

بشكل عام، إن المراسلات التي تُرسل عبر الإنترنت العام ليست بالضرورة آمنة. لذا، لن نرسل أي معلومات سرية عن حسابك بهذه الطريقة كما ننصحك بشدة بأن لا ترسل أي معلومات سرية عن حسابك بهذه الطريقة. ولن نجيب على الأسئلة المتعلقة بمعلومات الحساب إذا أرسلت عبر الإنترنت أو البريد الإلكتروني.

يجب إجراء المراسلات التي تتطلب معالجة عاجلة، مثل الحالات التي تحتاج فيها إلى التبليغ عن معاملة غير مصرح بها في أحد حساباتك، عبر الاتصال بالبنك على الرقم ٧٧٧٧ ٤٤٤٠ ٩٧٤ +

الإحالة

قد يُحيل البنك حقوقه ويوكل واجباته بموجب هذه الاتفاقية إلى شركة تابعة له أو إلى أي طرف آخر.

عدم التنازل

لا يُعتبر البنك متنازلاً عن أي من حقوقه أو معالجاته إلا إذا كان هذا التنازل خطياً وموقعاً من البنك. ولا يعد أي تأخير أو حذف يقوم به البنك في ممارسة حقوقه أو معالجاته أنه بمثابة تنازل عن هذه الحقوق أو المعالجات أو عن أي حقوق أو معالجات أخرى. كما لا يُعتبر أي تنازل في ظرف معين مانعاً أو تنازلاً عن أي من الحقوق أو المعالجات في الحالات التي تقع في المستقبل.

القانون الحاكم

تُحكم هذه الاتفاقية وتُفسر وتنفذ وفقاً لقوانين دولة قطر. وستظل علاقات حساباتك الحالية واتفاقيات حساباتك الموقعة مع البنك تحكم وتفسر وفقاً للقوانين التي تحكم اتفاقيات الحساب هذه.

استقلالية نصوص الاتفاقية

إذا اعتُبر أي جزء من هذه الاتفاقية غير صالح أو غير قابل للتطبيق، سوف يُفسر هذا الجزء بشكل يتماشى مع القانون الساري بقدر المستطاع وذلك تعبيراً عن النية الأصلية للاتفاقية بينما تبقى الأجزاء المتبقية نافذة بكامل الأثر والمفعول.