

- يعتبر نموذج التوقيع المبلغ للبنك أساسا للتعامل على الحساب ويظل صحيحا ما لم يبلغ كتابة أو يجدد بنموذج آخر، ويجب إبلاغ البنك كتابة فور حدوث تغيير في صلاحية من لهم حق التوقيع عن الحساب كما يجب تجديد النموذج كل ثلاث سنوات على الأكثر، ومع ذلك فلا مسؤولية على البنك في اعتماده على نموذج توقيع لم يجدد في الميعاد أو رفض شيك بسبب عدم مطابقته لنموذج التوقيع المحفوظ في البنك.
- يقر العميل بأنه صاحب هذا الحساب وأنه المستفيد الحقيقي، ويتعهد بعدم استخدام الحساب لقبول إيداعات وارده من جهات غير معروفة أو مشكوك فيها.
- مع عدم الإخلال بأي مدد أقل ترد في هذا النموذج في شأن أية خدمة مصرفية يتعهد العميل بأن يحدث البيانات الخاصة به كلما حدثت أية تغيير عليها و/أو فور تجنيسه بجسدية أخرى و/أو تحديث البيانات كل خمس سنوات على الأكثر. ويحق للبنك وقف التعامل على الحساب أو غلق الحساب إذا لم يلتزم العميل بتحديث بياناته في المواعيد المتقدمة بيناها للأشخاص المذكورين بهذا النموذج الحق في الإطلاع على المعلومات المدونة عنهم وطلب تعديلها من فرع البنك المسؤول عن الحساب.
- يتعهد العميل بعدم ايداعه شخصيا أو 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 بأنه المنتفع الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول/ البريد الإلكتروني المرتبط بهذه الخدمة/ الخدمات والوارد بهذا النموذج وأنه في حيازته.
- يقر العميل بأنه قد اطلع على كافة الشروط والأحكام الخاصة باستخدام الخدمات الإلكترونية الواردة على الموقع الإلكتروني الخاص ببنك قطر الوطني (www.qnb.com.eg) والتي يجوز تعديلها من وقت لآخر طبقا لتقدير البنك المطلق.
- يقر العميل بأن جميع المعاملات التي تتم من خلال الخدمات الإلكترونية معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة.
- يقر العميل بان اطلعه وموافقته الإلكترونية على هذا النموذج يعني اطلعه على تعريفه أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك فيما يتعلق بكافة المصاريف والرسوم المقررة على اية خدمة أو منتج سواء ورد في هذا النموذج أو في نموذج اخر وكلها معلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا العقد، ومن المعلوم للعميل ان تلك التعريفات قابلة للتغير من قبل البنك وأن من حقه الاطلاع على أي تغيير أو 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

الشروط والأحكام العامة لفتح الحسابات لدى البنك

- يعتبر نموذج التوقيع المبلغ للبنك أساسا للتعامل على الحساب ويظل صحيحا ما لم يبلغ كتابة أو يجدد بنموذج آخر، ويجب إبلاغ البنك كتابة فور حدوث تغيير في صلاحية من لهم حق التوقيع عن الحساب كما يجب تجديد النموذج كل ثلاث سنوات على الأكثر، ومع ذلك فلا مسؤولية على البنك في اعتماده على نموذج توقيع لم يجدد في الميعاد أو رفض شيك بسبب عدم مطابقته لنموذج التوقيع المحفوظ في البنك.
 - تعتبر جميع الحسابات المفتوحة باسم العميل لدى البنك وفروعه وحده لا تتجزأ، وبالتالي يحق للبنك التحويل من الارصدة القابلة للتحويل في كافة الحسابات بذات العملة أو بأى عمله اخرى وفقا لسعر الصرف المعمول به في البنك في تاريخ التحويل وذلك لمقابلة أوامر الدفع أو الشيكات المسحوبة بمعرفة العميل والمقدمة للصراف خصما على اى حساب من حساباته أو لمقابلة الوفاء باى مستحقاق مقررة لصالح البنك، ما لم يصدر العميل للبنك تعليمات كتابة تخالف ذلك.
 - غير مصرح بكشف أي من الحسابات موضوع هذا الطلب نهائيا الا بموافقة أو اجازة من البنك، وفي حال كُشف أي منها لأي سبب من الأسباب يلتزم العميل فوراً بتغطيته – أو بإعطاء تعليمات بتغطية حساب المكشوف، وإلا حقه للبنك قفل الحساب. وعمل المتفق عليه - ودون الإخلال بما تقدم - انه إذا أسفر رصيد أي 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 المبنية 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 يصحح العميل للبنك برفض الشيك بعبارة: بيان خطأ أو غير واضح (مسح أو كشط بالكاتبة)، تم تحرير الشيك بعملة مختلفة عن عملة مطبوعات البنك) حتى لو تم توقيع منا بجوار الشطوب) وذلك كله تحت كامل مسؤولية العميل ودون أدنى مسؤولية على البنك.
 - للبنك الحق في خصم مصاريف البريد والدفعة المستحق على الحساب أو أية مصاريف أخرى تتعلق بإسكاف 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 احمية 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 اية مسؤولية إذا ما تم وضع الختم بمعرفة العميل أو غيره على مستندات السحب من الحساب.
 - يتم السحب على الحساب في حدود رصيده الدائن أو الحد المصرح به من الاعتماد المسموح به والمقابل للدفع باستعمال نماذج الشيكات وأوراق الدفع المطبوعة بالبنك، ويتعهد العميل بالمحافظة على دفتر الشيكات ويتحمل مسؤولية كل ما يرتب على ضياع أو سرقة أو تزوير أو استعمال غير قانوني للشيكات المسلمة له، كما يتعهد العميل بإخطار البنك فوراً في حالة فقدان شيك أو سرقة.
 - بموجب هذا الطلب يوكل العميل البنك في تحصيل قيمة الشيكات وسائر الأوراق التجارية التي تودع في الحساب، ويقدها بحسابات العميل طرفه، ويقر العميل على هذا الصدد بما يلي: -
 - مسؤولية العميل عن سلامة كافة التظهيرات التي تكون على تلك الأوراق ويضمن صحتها
 - بمسؤولية العميل مسؤولية كاملة عن متابعة تحصيل تلك الأوراق واستلامها عند ارتدادها لاي سبب
 - بان البنك غير ملزم باتخاذ اية اجراءات قانونية بموجب تلك الأوراق حال ارتدادها دون دفع لاي سبب وغير ملزم بالرجوع بموجبها على المدينين فيها
 - يقبل العميل ان يكون للبنك الحق في الاستعانة بأى من مراسليه داخل او خارج مصر لاتمام عملية تحصيل الشيكات و الأوراق التجارية و أي من العمليات المصرفية الأخرى و يعفى البنك من اية مسؤولية عقدية او تقصيرية قد تنشأ او تصاحب اعمال البنك و/او المراسل و منها على سبيل المثال لا الحصر الغدق او التلف او السرقة او الادعاء بالوزير او رفض الوفاء بالقيمة او تجميدها لاي سبب من الأسباب.
 - يقر العميل أيضا بأن تأخيرها في استلام الأوراق التي تردت دون دفع حتى فوات المواعيد المقررة قانونا لاتخاذ الإجراءات القانونية بموجبها والرجوع على المدينين فيها هي مسؤوليته المنفردة و يسقط حقه - من الا- في الرجوع على البنك بأى تعويضات عن هذا الأمر
 - للبنك الحق في قفل حساب العميل في أي وقت، وعلى العميل في هذه الحالة ان يسحب أمواله المودعة بالبنك في المدة المحددة له في الاخطار الذي يصدره البنك بهذه المناسبة والذي يرسله الى عنوان مراسلاته الثابت بهذا الطلب، وإلا فإن للبنك الحق اصدار شيك مصرفي للعميل بقيمة اماله القائمة في الحساب الذي ينقرر غلقه مع احمية البنك في كسر اية او عية ادخارية ايا كان نوعها في التاريخ المحدد للغلق في الاخطار و اضافة قيمتها الى قيمة الرصيد الذي يسودر به الشيك
 - للبنك الحق في خصم قيمة مقابل وفاء الشيكات التي تقدم للوفاء بقيمتها ولو انقضت على تاريخ تحريرها أكثر من عام ويحق للبنك صرف قيمتها إلى المستفيد ما لم يقم العميل قبل تاريخ الصرف بتسليم البنك تعليمات بإيقاف صرفها.
- إذا رأى البنك إخطار العميل بشأن أية إجراءات أو بيانات أو بأية أمور تتعلق بحساباته فلا للبنك أن يخطر العميل برسالة إلكترونية أو من خلال إرسال رسالة قصيرة على تليفون العميل المحمول أو بمكالمة هاتفية أو بأية وسيلة يراها البنك في هذا الشأن .
- تقيد المبالغ التي تودع في الحسابات في ذات يوم الإيداع اذا تحقق قبل الساعة الثانية عشر ظهرا وفي ذات الفرع والقائم أو المفتوح فيه الحساب و يقيد حق اليوم التالي اذا تم الإيداع بعد الساعة الثانية عشر ظهرا هذا و في حالة الإيداع الحاصل في فرع بخلاف الفرع المفتوح فيه الحساب يحق للبنك قيده بعد عدة أيام عمل تختلف وفقا للمحافظة التابع لها الفرع الذي تم فيه الإيداع و بعده عن الفرع المفتوح فيه الحساب وذلك جميعا وفقا لتقدير البنك المطلق.
- يشترط للتعامل على الحسابات بالتوكيل ان:
- تستخدم نماذج التوكيلات الخاصة بالبنك.
 - تستخدم كذلك التوكيلات الخاصة والعامة الصادرة من مكاتب التوثيق التابعة للشهر العقاري.
 - للبنك الحق في جميع الأحوال حال تشككه في الوكالة لاي سبب - وفقا لتقديره - ان يرفض استخدامها على الحساب دون اى مسؤوليه عليه ويجب ان يحمل التوكيل توقيع طبقا للنموذج المحتفظ به في البنك حتى يمكن للبنك اعتماده في التعامل.
 - يتعين إخطار فرع البنك المفتوح به الحساب بإلغاء التوكيل أو إيقاف العمل به ولا تسرى تعليمات الإلغاء أو التعديل إلا عن اليوم التالي لتاريخ وصولها إلى علم الفرع الذي يحتفظ بالحساب ولا يسأل البنك عن التصرفات التي يجريها الوكيل طبقاً للتوكيل قبل وصول تعليمات الإلغاء للبنك.
 - بموجب توقيعنا على هذا الطلب نقر بان للبنك الحق في تعديل سعر العوائد و/أو العمولات و/أو المصروفات المنصوص عليها في هذا الطلب على ان يتم التعديل تلقائيا بمجرد اخطارنا بأية طريقة أو وسيلة يراها البنك، ومن المفهوم ان موافقتنا على هذا البنود تعد بمثابة موافقة مسبقة منا وفقا لقواعد حماية حقوق العملاء الصادرة عن البنك المركزي المصري و بحيث تعد تلك الموافقة تفويضا مسبقا للبنك في تعديل ايا من العوائد و/أو العمولات و/أو المصروفات في أي وقت.
 - يقر العميل ان قبول البنك لطلب فتح الحساب أو رفضه إنما هو راجع لتقديره المطلق، إذ يحق له ان يرفض فتح الحساب لديه وسوف ينحصر في التزام البنك أن يقوم باخطار العميل لاسترداد المبلغ المودع منه بمناسبة ودون أن يحق للعميل الرجوع عليه في شأن ما تقدم استنادا إلى أي من أحكام المسؤولية أيا كان سببها أو نوعها، وعليه يقر العميل - من الآن- بإعفاء البنك من اية مسؤولية - عقدية أو تقصيرية - قد تترتب في هذا الشأن.
 - وبالبناء علي ما تقدم فإنه من المعلوم للعميل أن قبول طلب فتح الحساب وإيداعه لاية مبالغ بمناسبتة سوف يكون معلقا علي ما يجريه البنك من فحص لطلب فتح الحساب ليقرر بعد ذلك قبوله من عدمه وذلك وفقاً لمطلق تقديره.
 - ومن المتفق عليه ان المبلغ المودع من العميل بمناسبتة طلب فتح الحساب لن يذُر عائدًا خلال الفترة من تاريخ تقديمه له وحتى تاريخ قبوله من البنك كما لن يستحق عليه اي عائد طوال مدة ايداعه حال رفض البنك لطلب فتح الحساب
 - ومن المفهوم أن ايداء البنك لرأيه في الطلب المتقدم بيانه سوف يتم خلال يوم عمل من تاريخ تقديمه - سواء بالقبول وتحديد رقم الحساب أو برفض الطلب.
 - يصرح العميل للبنك - حال قبوله لطلب فتح الحساب - بأن يخطر برقم حسابه وبما يراه من بيانات تتعلق بهذا الشأن - وذلك كله بموجب رسالة نصية على هاتفه المحمول دون ادنى مسؤولية على البنك.
 - من المتفق عليه أنه يحظر علينا استخدام هذا الحساب في اي معاملات تجارية و يترتب على اخلاننا بهذا الالتزام حق البنك في قفل هذا الحساب دون الحاجة الي اتخاذ اي اجراء قضائي.
 - يقر العميل بقبول بنكه لطلب فتح الحساب أي من الحسابات لدى البنك في اية معاملات سواء بشكل مباشر أو غير مباشر تخص أطراف مدرجة بالقوائم السوداء الدولية أو المحلية أو تخص دول خاضعة للعقوبات الشاملة. وبموجب هذا وفي حالة ثبوت الإخلال بذلك اصحح للبنك باتخاذ اية إجراءات تصحيحية واجبة على الحساب على سبيل المثال لا الحصر (بالخصم، بالإضافة، أو الغاء، أو تعديل قيود، أو تجميد، أو حجز رصيد وما خلاف ذلك) تطبيقا للحظر أعلاه مباشرة دون حاجة إلى موافقة العميل حتى ولو ترتب على ذلك أن صار رصيد الحساب مدينا ولا يحق لي الرجوع على البنك بأية مطالبة بشأن ما قد يتم اتخاذه من إجراءات.
 - يقر العميل بأن حسابه البنكي لدي مصرفنا يستخدم فقط للأغراض المخصصة له، و يلتزم بعدم استخدامه في أي أنشطة غير قانونية أو معاملات مشبوهة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، غسل الأموال أو تمويل الإرهاب كما يتعهد العميل بعدم استخدام الحساب لصالح الغير بأي شكل من الأشكال سواء كانت علاقته بالأطراف الأخرى معلنة لدي البنك أو غير معلنة. وفي حال الاشتباه باستخدام الحساب في أي من الأنشطة المذكورة، يحق للبنك اتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية المناسبة والتي قد تتضمن تجميد الحساب، أو إغلاقه، أو إلغاء، أو تجميد أي خدمة، أو منتج دون الحاجة إلى الرجوع للعميل أو موافقته.

الشروط والأحكام الخاصة FATCA

• من المتفق عليه - أيضاً أنه إذا قام العميل بفتح هذا الحساب في أي وقت من الأوقات فإن العميل يلتزم بأن يسدد للبنك مصاريف غلق الحساب السارية لدى البنك في حينه، وبموجب هذا يفوض العميل البنك في أن يخصم تلك المصاريف دون حاجة إلى موافقة أخرى منه أو لإخطاره أو لاتخاذ إجراء آخر، ومن المعلوم أنه يحق للبنك تعديل تلك المصاريف من وقت لآخر وذلك وفقاً لتقديره في هذا الشأن.

رابعاً: 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 أن إلى آخره - في جميع فروع بصالات الجمهور.
- في حالة قفل الحساب يتم دفع العائد عن آخر شهر سابق على الشهر الذي تم فيه قفل الحساب.
- تكون طريقة احتساب قيمة العائد على حسابات التوفير بالجنية المصري أو بالعملة الأجنبية محددة على أساس سنوي ويتم احتساب العائد على أساس أن السنة 365 يوم. كما يحتسب العائد على ادني رصيد دائن خلال الشهر أو رصيد الإقفال اليومي حسب طبيعة الحساب وعلى أقل يقل عن الحد الأدنى المقرر لفتح الحساب.
- طبقاً لحجم ودائع أو معاملات أو حركات حساب العميل يحق للبنك فتح باقة أو باقات للعميل للتمتع بمميزاتاها الإضافية وذلك على النحو سالف البيان مع طبيعة كل باقة.
- يحق للبنك نقل العميل من باقة إلى باقة أعلى والعكس صحيح وذلك في حالة انخفاض أو ارتفاع حجم ودائع أو معاملات أو حركات حساب العميل وفقاً لشروط كل باقة لدي البنك.
- يحق للبنك خصم مصاريف إدارية على حساب العميل في حالة اشتراكه في بعض الباقات أو الخدمات أو المنتجات وذلك عند انخفاض حجم ودائعه أو أرصدة حساباته الشخصية عن مبلغ معين يحدده البنك من أن لآخر.

خامساً: حساب كل يوم كاش:

يشترط لهذا الحساب حد أدنى من الأرصدة لفتح واستمراره وذلك وفقاً لما يعلن عنه البنك من حدود وعوائد في جميع فروع بصالات الجمهور يحتسب عليه العائد بشكل يومي وإذا نقص الرصيد عن هذا الحد في أي وقت من الأوقات فلا يتم احتساب العوائد عن هذا اليوم الذي نقصت فيه الأرصدة عن ذلك الحد الأدنى.

يحتسب العائد على رصيد الأقفال اليومي الدائن للعميل ويتم إضافته للحساب يوميا وذلك وفقاً للقرارات الصادرة من البنك من حين لآخر، وذلك دون الإخلال بالشروط الأخرى لاحتساب العائد.

شروط عامة لحماية حقوق العملاء:

- يؤكد البنك على ضرورة قيام العميل بالقرءة 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 وبانه وهو <http://www.qnb.com.eg> والذي يتضمن كافة المصروفات والعمولات التي تستحق على خدماته المصرفية، كما تتوفر أيضاً العوائد على الشائعات المتاحة برفع 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 الإخبارية)، 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 تصديره) أية التزامات تنشأ عن استخدام أي من تلك الأدوات بعد تاريخ إخطار البنك بال فقد أو السرقة، ويراعى أنه عند إخطار البنك تليفونياً يجب تعزيز هذا الإخطار بكتاب موقع بتوقيع العميل يسلم إلى البنك. 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 وأدون 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 ترتب 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 وللمحافظة على سرية وسلامة بياناته من جهة أخرى.
- يبينه البنك على العميل بضرورة تحديث بيانات التواصل عند حدوث أي تغيير في أي بيان بأي من وسائل الاتصال.
- وللمعيل الحق في التقدم بأي طلب لاستلام نسخ ورقية من كشوف حسابه لدى البنك مقابل المصاريف المقررة.
- كما يحق للعميل طلب أية بيانات تفصيلية عن أي من حساباته أو أية معاملات تمت عليها خلال آخر خمس سنوات بحد أقصى.

إجراءات التقدم بالشكوى وحماية حقوق العملاء

- حرصاً من البنك على مصالح وحقوق عملائه فيجب على العميل / الضامن قبل التوقيع على هذا الطلب ان يقرأ بكل دقة جميع أحكام وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العائد وطبيعته / ثابت / متغير (وطريقة احتسابه ومواعيد سدادها بالنسبة للحسابات ذات العائد.
- يستحسن من الموظف المختص عن أي لبس أو غموض في مفهوم أي من أحكام الطلب له / أي العميل حق الاعتراض اذا لم تتسلم الكتيب المرفق بهذا الطلب والذي يتضمن بياناً تفصيلياً لطبيعة الحسابات ووصفها و آلية السحب منها وخاصة الحسابات كبطاقات الخصم المباشر، خدمة المحفظة الإلكترونية، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

• تعريف الـ FATCA: الأشخاص (الطبيعية / 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) استطاعة محكمة داخل الولايات المتحدة ممارسة الرقابة الأولية على إدارة وقف أو صندوق، (ii) يكون لدى واحد أو أكثر من الأشخاص (الطبيعية / الاعتبارية) الأمريكية القدرة على التحكم الكامل.

• إقرار الـ FATCA: يجعل بالعمل الإفصاح عن جميع المعلومات لتلبية متطلبات الـ FATCA. ويحتفظ البنك بالحق في طلب الحصول على أدلة مستندية إضافية، تعهدات موقعه، W-9 و W-8، إذا لزم الأمر لتحديد الموقف القانوني للعلاء الأمريكيين أو ما يتطلبه قانون الـ FATCA لتصنيف هؤلاء العملاء.

• في حالة تطابق تعريف الأشخاص (الطبيعية / الاعتبارية) الأمريكية على العميل وفقاً 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 تبعه 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، مالم يحصل البنك على أوراق مستندية تدعم الموقف القانوني في حالة العملاء الغير أمريكيين.

• يتعهد العميل فوراً بتحديث البيانات الخاصة كلما حدثت أي تغييرات عليها تؤثر على المؤشرات الدالة على الهوية الأمريكية وتصنيف العميل طبقاً للـ FATCA (مثلاً كان يصبح العميل مواطناً أمريكي، ويحصل على جواز سفر أمريكي أو رقم هاتف أمريكي أو عنوان إقامة أمريكي، إلخ). كما تتعهد بتقديم الوثائق والأدلة المستندية اللازمة في هذا الصدد.

• يلتزم العميل بعدم إلحاق الضرر بالبنك بأي مطالبات والتزامات وأضرار أو خسائر في حالة عدم الوفاء بالتعهد أعلاه.

• بموجب هذا، يقر العميل بتفهمه بأن البنك ملتزم بشروط عالمية معينة وقواعد وضوابط قانونية لتوفير الخدمات للمواطنين الأمريكيين والمقيمين في الولايات المتحدة الأمريكية.

• لا يقبل من الوكيل كالمحامي أو المحاسب أو الوسيط المالي، ومن في حكمهم، التذرع بعدم إفساء سر المهنة عند استيفاء إجراءات العناية الواجبة بالعملاء.

الشروط والأحكام الخاصة بخدمة البريد ووسائل الاتصال

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

الشروط الخاصة بالحسابات ذات العائد

الحساب جاري دائن ذو عائد

- يشترط لهذا الحساب حد أدنى من الأرصدة لفتحه واستمراره وفقاً لما يعلن عنه البنك في جميع فروع بصالات الجمهور وإذا نقص الرصيد عن هذا الحد في أي وقت من الأوقات فلن يتم احتساب أي 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.

أولاً :- حسابات 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 فروع 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 لآخر، 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، وبعض النظر عن أية إيداعات قد تتم خلال الشهر.

ثانياً: حسابات 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 فروع 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 لآخر، وذلك دون الإخلال بالشروط الأخرى لاحتساب العائد.

ثالثاً: حسابات التوفير ذات العائد السنوي:

- يتم فتح هذه الحسابات بالجنيه المصري فقط دون غيره من العملات.
- يسرى على أرصدة هذه الحسابات عائد سنوي يتم احتسابه على أدنى رصيد دائن كل شهر، ويضاف هذا العائد إلى الحساب بشكل سنوي أي كل عام وطريقة احتساب العائد كالتالي (هامش يحدده البنك - وفقاً لتقديره - علاوة على سعر عائد الإيداع (الكوريدور) المعلن من البنك المركزي المصري خلال مدة الحساب) ومن المفهوم أن هذا العائد قابل للتغيير وفقاً للتغيير الذي يحدث في سعر (الكوريدور) خلال مدة هذا الحساب، وكذا وفق ما يصدره البنك من قرارات بشأن تعديل هامش خلال تلك المدة.
- إذا تم سحب أرصدة الحساب بالكامل قبل مضي سنة كاملة سيتم احتساب العائد المستحق لصاحب الحساب بالنسبة والتناسب حسب مدة الحساب، وذلك وفقاً لعدد الشهور التي انقضت منذ إنشاء الحساب والتي ظل الرصيد الدائن قائماً خلالها.

- 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:
أولا :- يحق للعميل 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 بالبنك 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 الى 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 "حسابات الهاتف المحمول" إذا لم يتم - كحد أدنى - معاملة واحدة من المعاملات الآتية 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 بأنها راكده المعاملات التي يقوم بها البنك على حسابات العملاء كخصم الرسوم أو إضافة الفوائد.
 - في حالة وجود حسابات أخرى نشطة للعميل بذات البنك، يسمح للعميل بتنشيط حساباته الراكدة باستخدام أي من وسائل الاتصال بالبنك (على سبيل المثال لا الحصر: عن طريق الفروع، أو مراكز الاتصال، أو الإنترنت البنكي، أو ماكينات الصراف الآلي، أو قنوات الاتصال الإلكترونية الأخرى.
 - في حالة كانت كافة حسابات العميل راكدة يتعين قيامه بالآتي كحد أدنى لتنشيط حساباته من خلال أي 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 المتوقع 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

