



بيان التسويق المسؤول  
بنك قطر الوطني ش.م.م.  
بنك QNB مصر



# المحتوى

قائمة المصطلحات.....	٣
١. التزامنا.....	٣
٢. الغرض ونطاق التطبيق.....	٤
٣. نطاق التغطية والفئات المستهدفة.....	٤
٤. المعايير الداخلية والعالمية.....	٤
٥. السلوك.....	٤
٦,٠ المبادئ الاسترشادية.....	٥
٦,١ الشفافية والنزاهة.....	٥
٦,٢ العدالة وإتاحة الوصول.....	٥
٦,٣ تمكين العملاء.....	٥
٦,٤ الاحترام واللباقة.....	٥
٦,٥ حماية البيانات والسرية.....	٦
٦,٦ الالتزام باللوائح التنظيمية.....	٦
٦,٧ الاستدامة والمسؤولية البيئية.....	٦
٧. التسويق لفئات محددة.....	٦
٨. المتابعة و التقييم.....	٧
٩. مسؤوليات الموظفين والتدريب.....	٧
إخلاء المسؤولية.....	٧

E&S	Environmental and Social	بيئي واجتماعي	1
ESG	Environmental, Social and Governance	البيئة، المجتمع والحوكمة	2
ESRM	Environmental and Social Risk Management Framework	إطار إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية	3
NPAP	New Product Approval Process	عملية اعتماد المنتجات الجديدة	4
TPSCC	Third Party Supplier Code of Conduct	مدونة قواعد السلوك لموردي الأطراف الثالثة	5
UNGC	United Nations Global Compact	الميثاق العالمي للأمم المتحدة	6
UNSDG	United Nations Sustainable Development Goals	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	7

### أ- التزامنا

يلتزم بنك QNB مصر بممارسة أعماله بطريقة أخلاقية، شفافة، عادلة، ومتمحورة حول العميل، بما يتوافق مع القيم الأساسية للبنك، والتزاماته في مجال الاستدامة، وإطار حماية حقوق العملاء الخاص به. ويُقرّ البنك بمسؤوليته في تعزيز الممارسات المصرفية المسؤولة التي تدعم خلق قيمة مستدامة على المدى الطويل، مع الحفاظ على ثقة عملائه ومساهميه.

يعترف بنك QNB مصر بأن المخاطر البيئية والاجتماعية قد تؤثر بشكل جوهري على الأداء المالي، والمرونة التشغيلية، والجدارة الائتمانية، والسمعة لكل من البنك وعملائه. وتنشأ هذه المخاطر من الأنشطة التجارية، وسلاسل التوريد، والتأثيرات البيئية، وقد تترتب عليها تبعات مالية أو تشغيلية أو تتعلق بالسمعة. وبناءً عليه، يعتبر البنك الإدارة الفعّالة للمخاطر البيئية والاجتماعية جزءًا أساسيًا من إطار إدارة المخاطر والحوكمة الشامل لديه.

كما يدرك البنك أهمية السلوك المسؤول في السوق وشفافية التواصل مع العملاء. ويلتزم بضمان أن تكون منتجاته وخدماته واتصالاته التسويقية وتفاعله مع العملاء واضحة وشفافة، كما يسعى إلى تقديم معلومات دقيقة بشأن منتجاته وخدماته، وتجنب أي اتصالات مضللة أو غير واضحة، وتعزيز الممارسات المالية المسؤولة التي تضع مصالح العملاء والعلاقات طويلة الأجل في صميم أولوياتها.

ومن خلال هذا النهج، يسعى بنك QNB مصر إلى تعزيز المرونة المؤسسية، ودعم النمو المستدام، وتشجيع التمويل المسؤول، وترسيخ ثقة العملاء عبر تبني ممارسات أعمال أخلاقية وشفافة وموجهة نحو الاستدامة.

## ٢- الغرض ونطاق التطبيق

يطمح بنك QNB مصر إلى أن تكون المؤسسة المالية المفضلة لدى عملائها وموظفيها والمستثمرين والمساهمين والموردين. ودعمًا لتحقيق هذه الرؤية، يلتزم البنك بتنفيذ جميع أنشطة التسويق والتواصل مع العملاء بطريقة أخلاقية وشفافة ومتمحورة حول العميل، وذلك بما يتوافق مع القيم الأساسية للبنك وإطار حماية حقوق عملاء QNB مصر.

ويتمثل الهدف في بناء الثقة، وتعزيز الوعي والثقافة المالية، وتقديم المنتجات والخدمات بأسلوب يمكّن العملاء ويحترم حقوقهم. وتُطبّق هذه السياسة على جميع الاتصالات التسويقية، والإفصاحات المتعلقة بالمنتجات، وممارسات التفاعل مع العملاء، بما يضمن تنفيذ كافة الأنشطة بنزاهة مع مراعاة مصالح العملاء، ودعم اتخاذ قرارات مالية مستنيرة.

كما يجب مراعاة المبادئ الواردة في هذا البيان عبر مختلف مراحل دورة حياة الترويج للمنتجات والتواصل مع العملاء، بما يشمل التخطيط، وتطوير المحتوى، والمراجعة، والاعتماد، والنشر، ومتابعة الأنشطة بعد الحملات.

## ٣- نطاق التغطية والفئات المستهدفة

ينطبق بيان التسويق المسؤول على أنشطة التسويق والترويج الخاصة بمنتجات وخدمات الخدمات المصرفية للأفراد التي يقدمها بنك QNB مصر. ويستهدف هذا البيان فئة العملاء الحاليين والمحتملين من الأفراد لدى البنك وشركاته التابعة، وذلك عبر جميع شرائح العملاء.

## ٤- المعايير الداخلية والعالمية

المعتمدة والمذكورة أدناه: QNB مصر ومجموعة QNB يتماشى هذا البيان ويتم تنفيذه بالتوازي مع سياسات وأطر عمل البنك

- إطار سياسة QNB مصر لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية (ESRM)
- سياسة QNB مصر الخاصة بـ TPSCC
- إطار حماية حقوق العملاء في QNB مصر
- سياسة الاتصال المؤسسي في QNB مصر
- إشعار الخصوصية لمجموعة QNB
- المعلومات التكميلية لإشعار الخصوصية لمجموعة QNB
- سياسة الاستدامة لمجموعة QNB
- مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات العمل لمجموعة QNB

## ٥- السلوك

لقد تم تطوير مبادئنا ونهجنا في الاستدامة وفقًا للقوانين واللوائح الوطنية والدولية. بالإضافة إلى ذلك، فإننا ندعم ونعترف بالاتفاقيات والمبادرات التالية كجزء من إطار عملنا المسؤول

- رؤية مصر الوطنية ٢٠٣٠
- الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)
- أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UNSDGs)
- لوائح البنك المركزي لحماية حقوق العملاء

## ٦- المبادئ الاسترشادية:

### ٦,١ الشفافية والنزاهة

- ستوفر المواد التسويقية معلومات واضحة، دقيقة، وسهلة الفهم.
- لن يتم إخفاء أو حجب الشروط والأحكام أو الرسوم أو المخاطر الرئيسية.
- يجب الإفصاح عن تاريخ بداية ونهاية صلاحية العرض الترويجي.
- ستجنب استخدام لغة مضللة أو ادعاءات مبالغ فيها.
- ستفصح جميع المواد التسويقية للمنتجات بوضوح عن المخاطر الجوهرية المرتبطة بأي منتج أو خدمة، بالإضافة إلى الرسوم والعمولات ذات الصلة، بما يعزز الشفافية والمصداقية.

### ٦,٢ العدالة وإتاحة الوصول

- سيتم توجيه المنتجات والعروض الترويجية بشكل مناسب دون استغلال الفئات الهشة مثل غير المتمرسين ماليًا، كبار السن، أو الشباب).
- ستكون اللغة المستخدمة شاملة ومراعية للاختلافات الثقافية والاجتماعية.
- سنقوم بإتاحة المحتوى التسويقي بصيغ ولغات مختلفة، حيثما كان ذلك عمليًا، لضمان الشمولية.
- سيتم تزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى منصة تشمل تطبيق الهاتف المحمول.
- نوفر قنوات متعددة وسهلة الاستخدام، بما في ذلك فروعنا، ومركز خدمة العملاء المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وموقعنا الرسمي، ومختلف المنصات الرقمية، بما يضمن تمكين العملاء من تقديم الملاحظات أو طرح الشكاوى بشكل فوري.
- نوفر خيارًا مخصصًا ضمن قائمة الخط الساخن لتمكين العملاء من الإبلاغ الفوري عن أي أنشطة مشبوهة، أو الإشارة إلى عمليات احتيالية، أو إيقاف البطاقات المفقودة أو المسروقة.

### ٦,٣ تمكين العملاء

- تسعى الحملات التسويقية إلى تثقيف العملاء وتزويدهم بالمعلومات اللازمة ودعمهم في اتخاذ قرارات مالية سليمة. وعند الاقتضاء، يتم الربط بشكل فعال بين المبادرات التسويقية والموارد التعليمية لتعزيز ثقافة اتخاذ القرارات المالية الرشيدة.
- نحن نولي احتياجات العملاء الأولوية على حساب حجم المبيعات، من خلال توجيه الأفراد نحو المنتجات التي تحقق لهم منفعة حقيقية. كما نحرص على تنمية وعي العملاء من خلال تقديم توعية مستمرة بشأن مخاطر الاحتيال الإلكتروني والجرائم السيبرانية.
- بالإضافة إلى ذلك، نلتزم بتذكير العملاء بشكل دوري بعدم مشاركة أي معلومات سرية مثل كلمات المرور أو الأرقام السرية (PIN) أو كلمات المرور لمرة واحدة (OTP)، وتجنب النقر على الروابط المشبوهة. ونشجع الأفراد على التواصل الفوري مع البنك في حال وجود أي شكوك حول مصداقية أي تواصل.

### ٦,٤ الاحترام واللباقة

- نقدم تواصلًا احترافيًا وراقيًا يعكس تقديرنا إلى وقت عملائنا
- نحافظ على الكرامة في جميع الصور واللغة والرسائل الترويجية المستخدمة.
- نحترم أنشطة التسويق المباشر تفضيلات العملاء فيما يتعلق بتكرار التواصل، وقنواته، وخيارات إلغاء الاشتراك.

## ٦,٥ حماية البيانات والسرية

سيتم التعامل مع بيانات العملاء المستخدمة لأغراض التسويق بسرية تتماشى مع القوانين المعمول بها لحماية الخصوصية والسياسات الداخلية للبنك الخاصة بحماية البيانات.

- لن يتم بيع أو مشاركة أي بيانات للعملاء مع أطراف ثالثة خارجيه لأغراض تسويقية دون الحصول على موافقة صريحة مسبقة منهم.

## ٦,٦ الالتزام باللوائح التنظيمية

- تلتزم جهودنا التسويقية مع القوانين المعمول بها.
- تخضع المواد التسويقية للمراعاة والموافقة من قبل فرق الامتثال والشئون القانونية للبنك قبل نشرها.

## ٦,٧ الاستدامة والمسؤولية البيئية

- نحن ملتزمون بتقليل الأثر البيئي لأنشطة التسويق لدينا من خلال إعطاء الأولوية للممارسات المستدامة، حيثما أمكن، سنفضل القنوات الرقمية على وسائل التواصل القائمة على الورق للحد من النفايات وتقليل بصمتنا الكربونية.
- تُعد عملية PAPAN في بنك QNB مصر عملية منظمة تهدف إلى تقييم واعتماد المنتجات أو الخدمات المالية الجديدة قبل إطلاقها.
- سنقوم بتقييم الأثر البيئي للحملات الكبيرة ونسعى إلى تطبيق بدائل صديقة للبيئة في تنفيذها.
- سيتم تفضيل الشراكات مع الموردين والمُزودين الذين يُظهرون التزامًا بالمسؤولية البيئية في عمليات الإنتاج والتوزيع الخاصة بهم.
- ستكون رسائل الاستدامة الخاصة بنا أصيلة ومتوافقة مع الأهداف العامة للبنك في مجال البيئة والمجتمع والحوكمة (GSE)، مع تجنب الادعاء المتعلق بالتوجه نحو الاستدامة أو الادعاءات السطحية.

## ٦-٧ التسويق لفئات محددة

### أ) المرأة

- رسائل مباشرة تخاطب المرأة
- ستدعم الرسائل جهود تمكين المرأة

### ب) الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة

- ستسلط الحملات الضوء على الخدمات الميسّرة التي تتيح تجربة مصرفية سهلة وسلسة.

### ج) الشباب والطلاب

- ستركز الرسائل على التوعية المالية، والادخار، وتعزيز المسؤولية المالية السليمة.
- لن يتم استخدام أساليب ضغط أو تقديم عروض آتمانية غير ضرورية.

### د) كبار السن / المتقاعدون

- ستركز الأنشطة التسويقية على البساطة والأمان والوضوح.
- ستراعي وسائل التواصل سهولة الوصول سواء من حيث الجوانب المادية أو الرقمية.

### هـ) الفئات الأقل تعاملًا مع الخدمات المصرفية أو الأكثر عرضة للتحديات الرقمية

- سيتم توفير بدائل غير رقمية بشكل واضح.
- ستركز الحملات على تعزيز الشمول المالي وتشجيع الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا.

- سنقوم برصد وتقييم أثر حملاتنا التسويقية بشكل مستمر، مع الترحيب بآراء وملاحظات العملاء.
- سيتم التعامل مع أي ملاحظات أو شكاوى تتعلق بمحتوى تسويقي مضلل أو غير ملائم بجدية وفي أقرب وقت.
- سنعمل على تعديل الحملات التسويقية عند ظهور أي مؤشرات من خلال الملاحظات أو التحليلات تشير إلى وجود تحديات تتعلق بالعدالة أو الوضوح أو الشمولية.

## ٩- مسؤوليات الموظفين والتدريب

- سيحصل جميع الموظفين المعنيين بالتسويق أو المبيعات أو الاتصالات على تدريب متخصص في مبادئ التسويق المسؤول،
  - سيتم تشجيع الفرق على الإبلاغ عن أي ملاحظات أو مخاوف، واقتراح تحسينات على المحتوى التسويقي.
- يخضع هذا البيان للمراجعة الدورية سنوياً أو عند حدوث تغييرات جوهرية في القوانين أو الاستراتيجية المؤسسية أو توقعات العملاء.

## إخلاء مسؤولية

تم إعداد المعلومات الواردة في هذا المنشور (المعلومات) من قبل بنك QNB مصر، وشركاته التابعة. ويفترض أن هذه المعلومات قد تم الحصول عليها من مصادر يُرى بأنها موثوقة؛ ومع ذلك، فإن بنك QNB مصر لا يقدم أي ضمان أو إقرار أو تعهد من أي نوع، سواء كان صريحاً أو ضمناً، بشأن دقة أو اكتمال أو موثوقية هذه المعلومات، ولا يتحمل أي مسؤولية بأي حال من الأحوال (بما في ذلك في حالات الإهمال) عن أي أخطاء أو سهو وارد في هذه المعلومات. كما يخلي بنك QNB مصر صراحةً مسؤوليته عن جميع الضمانات المتعلقة بقابلية التسويق أو الملاءمة لغرض معين فيما يتعلق بهذه المعلومات.

إن أي روابط إلكترونية لمواقع أطراف ثالثة يتم توفيرها فقط لراحة القارئ، ولا يؤيد بنك QNB مصر محتواها، ولا يتحمل مسؤولية عنه، ولا يقدم للقارئ أي ضمان فيما يتعلق بدقة أو ضوابط الأمان الخاصة بهذه المواقع. ولا يتصرف بنك QNB مصر بصفته مستشاراً مالياً أو استشارياً أو أميناً على نحو ائتماني فيما يتعلق بهذه المعلومات، كما أنه لا يقدم أي مشورة استثمارية، أو قانونية أو ضريبية أو محاسبية.

المعلومات المقدمة عامة بطبيعتها؛ فهي لا تشكل مشورة أو عرضاً أو ترويجاً أو دعوة أو توصية فيما يتعلق بأي معلومات أو منتجات واردة في هذا المنشور. ويتم تقديم هذا المنشور على أساس أن يقوم المستلم بإجراء تقييم مستقل للمعلومات على مسؤوليته ومخاطره الخاصة، ولا يجوز الاعتماد عليها لاتخاذ أي قرار استثماري. ويوصي بنك QNB مصر بأن يحصل المستلم على مشورة استثمارية أو قانونية أو ضريبية أو محاسبية من مستشارين مهنيين مستقلين قبل اتخاذ أي قرار استثماري.

إن أي آراء أو معلومات معبر عنها في هذا المنشور يحق لبنك QNB مصر تعديلها في أي وقت دون إشعار مسبق. ولا يتحمل بنك QNB مصر أو مديروه أو مسؤولوه أو موظفوه أو ممثلوه أو وكلاؤه أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار أو إصابات أو مصروفات قد تنشأ أو ترتبط بأي شكل من الأشكال باعتماد أي شخص على هذه المعلومات.

يتم توزيع هذا المنشور على أساس مجاني، ولا يجوز توزيعه أو تعديله أو نشره أو إعادة نشره أو إعادة استخدامه أو بيعه أو إعادة إنتاجه كلياً أو جزئياً دون الحصول على إذن مسبق من بنك QNB مصر.

لم تتم مراجعة هذه المعلومات من قبل البنك المركزي المصري أو الهيئة العامة للرقابة المالية أو أي جهة حكومية أو شبه حكومية أو تنظيمية أو استشارية داخل مصر أو خارجها، ولم يتم طلب أو الحصول على أي موافقة من قبل بنك QNB فيما يتعلق بهذه المعلومات.

بنك قطر الوطني ش.م.م  
ص.ب ١١١١ - القاهرة - مصر  
تليفون: ٢٧٧٠٧٠٠٠ (٢٠٢)  
فاكس : ٢٧٧٠٧٧٩٩ (٢٠٢)

[qnb.com.eg](http://qnb.com.eg)