

Approval of Contract

The client declares that all filled in data and information in this application is true and correct and has read and accepted the terms & conditions & hereby authorizes the bank to issue the requested card.

Terms and Conditions of Credit Card

Definitions: Terms used in these Terms and Conditions are defined as follows:

- Bank: The bank and its branches where the Head Office is located at 5, Champollion St., Downtown.
- Primary Card: Card belonging to the client who approved this application.
- Supplementary Card: A card issued to the primary cardholder's representative who should be a first or second-degree relative. Transactions of the supplementary card are made through the primary card's account.
- Holder of Primary Card: Client who approved this application.
- Holder of Supplementary Card: The representative for whom a supplementary card is issued according to the instructions of the holder of primary card. The representative shall not be less than 12 years old.
- Card's account: The account opened by the bank upon the acceptance of the client's application and issuance of the card. Any transactions in relation to issuing and using the primary card - or supplementary cards issued according to the holder of primary card - are to be debited from this account.
- Transaction: Using the card in purchasing goods, acquiring services or cash withdrawal (according to the terms and conditions stipulated for the cards' issuance) from ATMs, Points of Sale (POS) or using the card either on the Internet or by telephone.
- Credit Limits: Limits of a transaction defined by the bank for using the Primary or Supplementary Cards.
- Period of Card Validity: Five years to be automatically extended upon expiry to another five years unless the cardholder informs the bank of his/her wish not to renew the card within 60 (sixty) days before the expiry of its validity through SMS on 1160 (the cardholder bears the renewal fees and is debited from the card's account).
- Personal Identification Number (PIN): A confidential identification number known only to the cardholder and used for verification of his/her identity while purchasing and withdrawing money from ATMs.
- Internet Identification Number (CVV2/CVC2): A number recorded on the card's back and is used by the cardholder for electronic verification of his/her identity when using the internet.
- Merchant: The store, company, bank or enterprise which accepts the card for payment for goods and services the cardholder purchased or acquired.
- Alert messages: Short messages (SMS) delivered to the cardholder's mobile or e-mail.
- Sending the balance statement by e-mail: it is a service, in which the card's balance statement is sent on monthly basis to the cardholder's e-mail.

General Provisions:

- The Cardholder hereby declares that it is understood to him/her that all services related to the credit card lie within the responsibility of the service provider, not the Bank. Accordingly, the Cardholder declares to exempt the Bank from all elements and types of liabilities in relation to those services.
- The Bank has the right at any time and at its sole discretion to assign, transfer or sell to any other party either totally or partially by whatever means any of its rights arising from this agreement or any other documents without the need for the primary cardholder's approval.
- The Bank has the right to record phone conversations with cardholders when they call the bank or when bank representatives call them.
- In case the bank rejects the application for issuing a credit card, the client can be handed his/her documents within 10 days after being notified by any means. After this duration has elapsed, the Bank is not liable to hand over such documents to them.
- According to the client's and/or the Bank's choice, this agreement incorporates the Bank's acceptance to supply the client with banking services / credit cards through the Bank electronic banking services and alert messages. Therefore, the client agrees that his/her instructions given via electronic channels shall bear the same legal consequences as those given in writing.
- The holder of the primary card admits that the sources of funds deposited or will be deposited in relation to this card - either made by the cardholder himself or through any other representative - are from his/her personal private wealth and are not originated, either directly or indirectly, through illegal or unlawful practices, activities or crimes. The cardholder must update the information and documents in relation to the card whenever necessary in accordance with Law No. 80/2002 for anti-money laundry in Egypt and its amendments.
- The cardholder (holder of primary or supplementary card) is prohibited to use the card in illegal transactions or operations that do not comply with the general law of the country. The Bank has the right to find suitable means to avoid using the card in such kinds of transactions automatically - whenever possible - without producing a pre-alert to the cardholder. The Bank reserves the right to terminate the use of the card or cancel it wherever the Bank sees mal-use of the card by any means.
- In case any dispute between the cardholder and Bank arises to court, records, documents and data preserved on magnetic recordings are considered decisive evidence that bears incontrovertible proof.
- The cardholder authorizes the Bank to disclose his/her information or data to any entity / authority the Banks sees necessary such as - but not limited to - other Banks, collection agents, courier companies, CBE, different arbitration and administration authorities, credit offices, bank's branches and its subsidiaries ... etc. Disclosure is based absolutely on the bank's discretion and according to banking norms.
- The cardholder irrevocably agrees that the Bank can disclose any information or rulings about services the cardholder receives to third parties in Arab Republic of Egypt (A.R.E) or abroad
- The bank has the right to amend all or part of the terms for issuing and using cards (including fees, commissions and tariffs) without the approval of the cardholder. The bank notifies the cardholder of any amendments in a way considered proper by the bank. Any amendments on these terms and

موافقة على العقد

يقر العميل بأن كافة البيانات والمعلومات المقدمة منه بهذه الاستمارة صحيحة وقد قراها وقبل الشروط والأحكام الخاصة بإصدار البطاقة ويصرح العميل للبنك بموجب هذا الطلب بإصدار البطاقة.

الشروط والأحكام الخاصة بطاقات الائتمان

تعريف: تؤخذ معاني الكلمات كالتالي:

- البنك: ومقره الرئيسي 5 شارع شامبليون - وسط البلد - القاهرة وفروعها.
- البطاقة الأساسية: بطاقة العميل الموقع على هذا الطلب.
- البطاقة الإضافية: البطاقة الصادرة لمن يحدده حامل البطاقة الأساسية من الأقارب من الدرجة الأولى أو الثانية ومن خلال حساب البطاقة الأساسية.
- حامل البطاقة الأساسية: العميل الموقع على هذا الطلب.
- حامل البطاقة الإضافية: هو الشخص الذي تصدر له بطاقة إضافية بناءً على تعليمات حامل البطاقة الأساسية بشرط ألا يقل السن عن 12 سنة.
- حساب البطاقة: هو الحساب الذي يقوم البنك بفتحه بمجرد قبول طلب العميل وإصدار البطاقة له حيث يتم من خلاله قيد كافة المبالغ الناتجة عن إصدار واستخدام البطاقة الأساسية وأي بطاقات إضافية يتم إصدارها بناءً على طلب حامل البطاقة الأساسية.
- التعامل بالبطاقة: استخدام البطاقة في عمليات شراء السلع والحصول على الخدمات أو مسحوبات نقدية وفقاً لشروط إصدارها المحددة سواء في أي من ماكينات الصراف الآلي (ATM) أو نقاط البيع (POS) أو من خلال الانترنت والتليفون.
- الحد الائتماني: هو المبلغ المحدد الذي يصرح به البنك للاستخدام بواسطة حامل البطاقة الأساسية وكافة البطاقات الإضافية الصادرة بموجب تعليماته.
- مدة البطاقة: خمس سنوات وتجدد تلقائياً عند انتهاء مدتها لمدة خمس سنوات ما لم يخطر صاحبها البنك برغبته في عدم التجديد قبل تاريخ الانتهاء بـ 60 يوماً على الأقل بموجب رسالة قصيرة على 1160 (مع تحمله كافة مصروفات التجديد وقيداً على حسابه).
- الرقم الشخصي السري: هو الرقم السري الذي يستخدمه حامل البطاقة للتحقق إلكترونياً من شخصيته عند قيامه بالشراء أو استخدام آلات الصراف الآلي ATM والتي تتيح الصرف النقدي لحاملي البطاقة.
- رقم التعريف على الانترنت (CVV2/CVC2): هو الرقم المسجل على ظهر البطاقة ويستخدمه حامل البطاقة للتحقق إلكترونياً من شخصيته عند قيامه باستخدام الانترنت.
- التاجر: هو المتجر، أو الشركة أو البنك أو المنشأة الذي يقبل البطاقة في سداد قيمة البضائع أو الخدمات أو المسحوبات النقدية.
- رسائل التنبيه: رسائل قصيرة يتم إرسالها إلى الهاتف المحمول أو البريد الإلكتروني الخاص بحامل البطاقة.
- خدمة إرسال كشف الحساب الإلكتروني: خدمة إرسال كشف حساب البطاقة شهرياً إلى البريد الإلكتروني الخاص بالعميل.

شروط عامة:

- يقر حامل البطاقة بأنه من المعلوم أن له جميع الخدمات المتعلقة بالبطاقة الائتمانية هي مسؤولية مقدم الخدمة وليس البنك، وعليه فإنه يقر بإعفاء البنك من كافة عناصر وأنواع المسؤولية المتعلقة بأي من تلك الخدمات.
- يحق للبنك في أي وقت من الأوقات وبمطبق تقديره أن يتنازل عن أو يحيل أو يبيع لأي طرف آخر بأية طريقة كانت وبصفه كلياً أو جزئياً أي من حقوقه في هذا الاتفاق أو في أية مستندات أخرى دون حاجه لموافقة حامل البطاقة الأساسية.
- يحق للبنك تسجيل المحادثات التليفونية التي تتم مع حاملي البطاقات عند اتصالهم بالبنك أو اتصال أحد موظفي البنك بهم.
- في حالة عدم قبول طلب إصدار بطاقة الائتمان يكون لطالب البطاقة مدة عشرة أيام من تاريخ إخطاره بأي وسيلة بالرفض أو القبول لكي يطلب الحصول على مستنداته التي تم تقديمها لتدعيم موقفه بصدد إصدار بطاقة الائتمان وعقب انتهاء هذه المدة لا يكون البنك مسؤولاً أو ملتزماً بإعادة هذه المستندات.
- بموجب هذه الاتفاقية وبناءً على طلب العميل و/أو وفقاً لاختيار البنك، وافق البنك على تزويد العميل بخدمات القيام بالعمليات المصرفية / بطاقات ائتمان، وذلك من خلال خدمات البنك المصرفية الإلكترونية وخدمات رسائل التنبيه، وعليه يوافق العميل على أن يكون للتعليمات الصادرة منه إلكترونياً من خلال خدمات الانترنت نفس الأثر القانوني للتعليمات الصادرة منه كتابياً.
- يقر حامل البطاقة الأساسية بموجب هذا بأن سائر ما سيتم إيداعه أو ما تم إيداعه من مبالغ نقدية بالبطاقة - سواء قام بنفسه بهذه الإيداعات النقدية أو سواء تمت هذه الإيداعات بواسطة وكيل عنه - هي من أمواله الخاصة المملوكة له ملكاً خالصاً وأنها أموال مشروعة المصدر وغير متحصلة أو عائدة إليه - بطريق مباشر أو غير مباشر - عن أية جريمة من الجرائم المؤتممة قانوناً ويلتزم العميل بتحديث المعلومات والمستندات المقدمة بشأن شراء البطاقة عند ظهور أي أسباب تدعو لذلك وفقاً لما تستوجبه أحكام القانون رقم (80/2002) بشأن مكافحة غسل الأموال في مصر وتعديلاته.
- يحظر على حامل البطاقة (الأساسية أو الإضافية) استخدام البطاقة في معاملات تتنافى مع القانون أو النظام العام للدولة ويحتفظ لنفسه بحق إيجاد الوسائل والسبل الكفيلة بحظر استخدام البطاقة على هذا النحو تلقائياً - ما أمكن له ذلك - ولو دون إشعار مسبق لحامل البطاقة. وللبنك الحق في إيقاف البطاقة أو إلغائها في حالة ما تراه في أن حامل البطاقة يسيء استخدامها بأي صورة من الصور.
- في حالة حدوث أي نزاع بين حامل البطاقة وبين البنك وعرض هذا النزاع على القضاء تكون السجلات والمستندات والبيانات المدونة على الوسائط الممغنطة ووسيلة إثبات غير قابل للإثبات المكس.
- يصرح حامل البطاقة للبنك بالإدلاء بأية معلومات أو بيانات خاصة به لأي جهة يرتابها وفقاً لتقديره ومنها - على سبيل المثال لا الحصر - البنوك الأخرى، وكلاء الاتصال، شركات البريد، البنك المركزي، الجهات القضائية والإدارية المختلفة، المكاتب الائتمانية، فروع البنك وشركاته ومؤسساته التابعة له وغيرها وذلك حسب تقدير البنك المطلق وطبقاً للأعراف المصرفية.
- يوافق حامل البطاقة بشكل غير قابل للإلغاء على أنه يجوز للبنك القيام بتحويل أية معلومات أو أحكام تتعلق بأية تعديلات مقدمة له وذلك لأي طرف ثالث سواء داخل أو خارج جمهورية مصر العربية.
- يحق للبنك تعديل كافة هذه الشروط الخاصة بإصدار واستخدام البطاقات (بما في ذلك الأسعار والعمولات والمصروفات المستحقة) أو بعضها دون الحاجة إلى موافقة حامل البطاقة ويقوم البنك بإخطاره بأي تعديل

- conditions shall be considered an integral part of the agreement and needs no written approval from the cardholder.
- It is understood that the client's approval on this form means his acknowledgement of the banking services tariffs of the Bank and advertised through the Bank website especially those related to this request, and it is understood that these tariffs are modifiable from time to time by the Bank and the client is entitled to view any modification or amendment through the Bank's website www.qnb.com.eg
 - The bank has the right to change the card limit and notify the cardholder, according to the bank's terms and conditions through any of the communication means maintained at the Bank (mail address, or landline or mobile number or email address – if the client signed an E-mail Authorization Form – or correspondence address) without a need for a written approval from the cardholder.
 - By signing this application, I hereby authorize and delegate the bank to investigate my credit history and investigate about me at banks, review my consolidated position at the Central Bank of Egypt and at government and non-government entities seen necessary by the bank.
 - It is agreed that our approval on this application is deemed as an approval from our side to inform us of any information, transactions, premiums, interests or correspondence related to this finance – which the bank discerns to inform us about – via SMS on our mobile number recorded at the bank or via e-mail sent to our e-mail address provided in this application. The bank has the right to notify us of any amendments, obligations or messages related to this finance via our mobile number or e-mail as previously mentioned. This approval is deemed final and irrevocable.
 - It is understood that the bank has the right to amend all fees, penalties and others according to its sole discretion. Any amendment shall be effective and applicable once acknowledged by the bank without the need to notify, warn the client or to take any further procedure, and the client has the right to view any changes through the Bank's website www.qnb.com.eg
 - We acknowledge that we have received a copy of this Application/Acknowledgement on the date of its approval for reference and necessary action.
 - Receiving the Credit Card shall be considered an implicit approval to automatically activate the Card; this shall also be applied for Card renewal as well.
- Regarding the CDs:**
- In case the client is listed in CBE negative list, he becomes ineligible to receive any credit facilities against the CD from the Bank.
 - Since the bank will not grant the client any credit facility against CDs if he was found registered on the CBE Negative list, the client will be fully responsible for the consequences; which shall entail the impossibility of breaking the CD prior to 6 months of its issuance date.
- Regarding the TDs:**
- In case the client is listed in the CBE negative list, he becomes ineligible to receive any credit facilities against the TD from the Bank.
 - This declaration is considered as an integral part from the mentioned contract; also, as one of the supplementary and complementary to its conditions. This declaration is concluded in the date of the mentioned contract.
 - According to this agreement, we authorize the bank to debit our accounts with I-Score investigation fees without the need for any further approval from us or any other process.
 - This agreement shall be governed by the laws of A.R.E. Disputes arising out of its performance or interpretation shall fall within Cairo Courts jurisdiction.
- Guarantees and Terms:**
- This application is considered an integral part of the 'Request for opening an Account' and constitutes one of its terms. Terms and conditions mentioned herein are the property of the Bank and treated as confidential information.
 - The bank has the right to request a guarantee against issuing the card which shall be reserved for 45 days after writing a request to terminate the card, handing it over to the bank and effecting full payment of the debit balance.
 - The card is the Bank property and a trusteeship held by the cardholder. The card remains the bank's property at all times and shall be returned to the bank by the cardholder upon the bank's request. The cardholder is entitled to terminate this agreement and put an end to using the card at anytime and without notifying the bank. The termination shall be affected upon returning the card to the bank. This termination, however, shall not waive any of the cardholder's liabilities as to the transactions he/she performed before termination of card use. The bank is entitled to terminate the use of the card whether totally or partially and also has the right to terminate the card at any time without notification or refuse to re-issue or renew any card. If no termination by the bank takes place, the card's validity is extended regularly according to the terms of this agreement.
 - The cardholder declares that he/she shall enjoy the services of Visa Gold & Visa Platinum within the designated service area as specified by Visa International, which are subject to amendments from time to time to another according to the conditions stipulated by Visa International and according to the contractual terms set or will be set by Visa International with other companies entitled to deliver such benefits to cardholders. The cardholder declares that he/she fully acknowledges all terms and conditions and agrees to issue the card in accordance with such terms and conditions. The cardholder exempts, from now onwards, the Bank from any responsibility concerning any disputes that may arise in this regard.
 - In case the card is cancelled for any reason, the cardholder shall forward all the card's insurance policies to the Bank or proof of loss.
 - The client declares that he has read all the terms and conditions regarding issuing & using the card in this application form and agreed accordingly. Moreover, the client has read the terms & conditions of enjoying the insurance benefits as a cardholder and delegates the bank on his behalf to contract with the insurance companies that are responsible to insure on the cardholder and this is according to the referred terms and conditions and its validation duration which I read & accepted.
 - The bank is entitled to automatically renew the pledged certificates of deposits/time deposits/investment certificates for its benefit without the need to inform us, and without our written consent according to the published rate at the time of renewal.
 - In Case of acquiring unsecured Credit Cards, it is agreed that:
 - The client hereby delegates the Bank an irrevocable delegation to pledge, for its benefit, any of his money, TDs, CDs, ICs or any other saving deposits as an insuring guarantee at any time according to the bank's discretion to what might be/will be liable to the bank. The client, hereby, authorizes the bank to conduct the optional set-off between his debit liabilities for whatever reason, and his credit obligations; He, also, delegates the bank to break his TDs, CDs and ICs to fulfill his liabilities to the bank regardless of the reason and even before the due date without the need for any notice or justifications, and to take any other procedure.
 - The client hereby, pursuant to this application, acknowledges his awareness that the movement of his bank account, Time Deposits and/or Certificates of Deposit and/or securities and/or Investment Certificates and/or any other saving deposits in his possession at the bank have been the main reason behind the bank's approval to grant the client the facility / credit limit subject of this contract. Accordingly, pursuant to this, the client hereby finally and irrevocably authorizes the bank to seize – at any time and according to the bank's discretion – and freeze an amount equal to 120% of the

- بالطريقة التي يراها مناسبة، كما تعتبر التعديلات المدخلة على هذه الشروط جزء لا يتجزأ منها دون الحاجة إلى موافقة كتابية من حامل البطاقة.
- ومن المعلوم أن موافقة العميل على هذا النموذج يعنى اطلاعه على تعريفه اسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمعملة 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>
 - يحق للبنك تغيير الحد الائتماني للبطاقة وإخطار العميل بذلك طبقاً لشروط وأحكام البنك وذلك بأية وسيلة الاتصال المحفوظة 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) وذلك دون الحاجة إلى موافقة كتابية من حامل البطاقة
 - بالموافقة على هذا الطلب أفوض وأوكل البنك بالقيام بفحص تاريخي الائتماني والاستعلام عنى في كافة البنوك والإطلاع على مركزي المجمع بالبنك المركزي المصري ولدى كافة الجهات الحكومية وغير الحكومية التي يراها البنك.
 - ومن المتفق عليه أن موافقتنا على هذا الطلب يعتبر موافقة منا على إخطارنا بأية بيانات أو معاملات أو أسقاط أو عوائد أو مراسلات تتعلق بهذا التمويل – ويرى البنك إبلاغنا بها- وذلك من خلال الرسائل النصية القصيرة (SMS) على هاتفنا المحمول والمسجل لدى البنك، أو من خلال رسالة توجه إلى بريدنا الإلكتروني المدرج في هذا الطلب، كما يحق للبنك إخطارنا بأية تعديلات أو التزامات أو رسائل تتعلق بهذا التمويل وذلك من خلال رسالة على هاتفنا المحمول أو بريدنا الإلكتروني المتقدم بينهما، وتعتبر هذه الموافقة نهائية وغير قابلة للإلغاء.
 - ومن المعلوم أنه يحق للبنك تعديل كافة المصاريف والغرامات وخلافه وذلك وفقاً لرغبة البنك المنفردة، بحيث يسري أي تعديل فور إقرار البنك له ودون الحاجة إلى إخطار العميل أو إنذاره أو لاتخاذ أي إجراء آخر وأن من حق العميل الاطلاع على أي تغيير أو تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وهو <http://www.qnb.com.eg>
 - نقر بأننا قد تسلمنا نسخة من هذا الطلب/الإقرار في تاريخ موافقتنا عليه وذلك للرجوع إليها والعمل بها عند اللزوم
 - يعتبر استلام البطاقة الائتمانية موافقة ضمنية لتفعيل البطاقة أوتوماتيكياً، وسيطبق هذا أيضاً عند تجديد البطاقة.
- بالنسبة للشهادات:**
- لا يمكن للعميل الحصول على أي تسهيل ائتماني بضمان الشهادة في حالة وجوده في القوائم السلبية للبنوك
 - لن يمنح البنك أي تسهيل ائتماني للعميل في حالة إثبات وجوده في القوائم السلبية للبنوك وبالتالي فإن العميل يتحمل المسؤولية الكاملة لعواقب وجوده في هذه القوائم مما يترتب عليه عدم إمكانية كسر الشهادة قبل مرور 6 أشهر من تاريخ الإصدار.
- بالنسبة للودائع الوثيقة:**
- لا يمكن للعميل الحصول على أي تسهيل ائتماني بضمان الوديعة في حالة وجوده في القوائم السلبية للبنوك
 - ويعتبر هذا الإقرار جزءاً من العقد المتقدم بينه ومكماً ومتمماً لبيوده. وقد تحرر هذا الإقرار في تاريخ العقد المذكور
- I-Score**
- بموجب هذا نصحركم للبنك بأن يخضع على حسابنا طرفه قيمة مصاريف الاستعلام عنا بشركة I-Score دون الحاجة إلى موافقة أخرى منا، أو اتخاذ أي إجراء آخر في هذا الشأن.
 - هذا الاتفاق خاضع للقوانين المصرية وكل نزاع ينشأ بمناسبة تنفيذه أو تفسيره يكون من اختصاص محاكم القاهرة.
- في حالة الحصول على بطاقات ائتمانية بدون ضمانات، فإنه من المتفق عليه ما يلي:**
- بموجب هذا يفوض العميل البنك تفويضاً نهائياً غير قابل للإلغاء بأن يرهن لصالح نفسه أيه أموال أو وديع أو شهادات أو أوراق مالية أو أي وعاء آخر ضماناً تامينياً في أي وقت حسب تقديره لما قد يكون مطلوباً أو سيطلب من العميل للبنك كما يصرح العميل للبنك بإجراء المقاصة الاختيارية بين التزامات العميل المدنية أي كان سببها وبين مستحقات العميل الدائنة كما يفوض العميل بكسر الودائع والشهادات والوثائق لسداد أيه مطلوبات للبنك أي كان سببها ولو قبل ميعاد الاستحقاق من دون الحاجة إلى إخطار أو أعدار واتخاذ أي إجراء آخر.
 - بموجب هذا يقر العميل بعلمه بأن حركة حسابه لدى البنك وودائعه و/أو شهادته و/أو أوراقه المالية و/أو وثائق الاستثمار التي تخصه و/أو أية أوعية ادخارية أخرى لدى البنك كانت الدافع الرئيسي لموافقة البنك على منحه التسهيل /الحد/ موضوع هذا العقد، وعليه يقر العميل بأنه بموجب هذا يفوض البنك تفويضاً نهائياً غير قابل للإلغاء في أن يحتفظ لديه - في أي وقت من الأوقات وحسب تقدير البنك – ويتخفظ على الأقل على ما يعادل 120% من قيمة الحد/التسهيل الممنوح للعميل- وذلك على أية وديع أو شهادات أو أوراق مالية أو وثائق استثمار أو أية أوعية ادخارية أخرى قد تكون بأي من حسابات العميل لدى البنك، بحيث يتخفظ عليها باعتبارها مخصصة لصالح البنك لسداد الحد/التسهيل وذلك تخصصياً غير قابل للتجزئة لما قد يكون مطلوباً أو سيطلب من المديونيات المستحقة للبنك قبل العميل والناشئة عن التسهيل / الحد المذكور موضوع هذا العقد، ومن المتفق عليه أنه حال رغبة العميل في كسر أي وعاء أو شهادة أو وثائق من تلك المتخفظ عليها أو استخدامها أي قدر - منها فإنه يحق للبنك أن يجسبها جميعاً أو أي جزء منها وأن يجري المقاصة الاختيارية فيما بين التزامات العميل المدنية - أي كان سببها- وبين أي من أموال العميل المتقدم بينها وأرصده في أي من حساباته الدائنة لدى البنك وذلك في أي فرع من فروعها، كما يفوض البنك – أيضاً- في استيفاء أو استخدام كل أو جزء من حسابات العميل والأوعية المشار إليها لاستيفاء الأرصدة المدنية المستحقة للبنك من أصل وعوائد وعمولات ومصاريف وملحقات أخرى، وذلك في الوقت الذي يراه البنك مناسباً حتى ولو كان ذلك قبل ميعاد الاستحقاق ودون الحاجة إلى إخطار العميل أو إعداره واتخاذ أي إجراء آخر.
 - ومن المتفق عليه أنه إذا ما كانت الأرصدة المدنية المذكورة ناشئة عن إتاحة بطاقة ائتمانية للعميل فإنه يحق للبنك الاستمرار في التحفظ على الأموال والحسابات المتقدم بينها وحبسها لمدة 45 يوم بعد إلغاء جميع البطاقات المصدرة للعميل وتام تسليمها للبنك، هذا ويقر العميل بإعفاء البنك من كافة أنواع المسؤولية التي قد تترتب على استخدام البنك للحقوق المتقدم بينها أي كان مصدرها أو مداها.

ضمانات وشروط:

- يعتبر هذا الطلب جزء لا يتجزأ من عقد فتح الحساب الموقع عليه من العميل وما يسرى عليه والمعلومات الموجودة به خاصة بالبنك ومؤمنة.
- يحق للبنك طلب ضمان مقابل إصدار البطاقة ويتم الاحتفاظ بالضمان لمدة 45 يوماً بعد طلب إلغاء البطاقة وتسليمها للبنك وسداد كامل الرصيد المدين.
- البطاقة ملك البنك وهي أمانة لدى حاملها وتبقى البطاقة ملكاً للبنك دائماً وترد بواسطة حامل البطاقة وذلك لدى طلب البنك، ومن حق حامل البطاقة في أي وقت وبدون إخطار أن ينهي هذا الاتفاق فيما يتعلق باستعمال البطاقة وبغير أن يؤثر ذلك على التزامه بخصوص أية معاملة بالبطاقة قبل الإنهاء ويكون ذلك عن طريق تسليمه ببطاقته للبنك، وللبنك الحق في أن يوقف استخدام البطاقة كلياً أو جزئياً كما يكون له الحق في إلغاء البطاقة في أي وقت وبغير إخطار أو أن يرفض إعادة إصدار أو تجديد أو إحلال أية بطاقة،

وما لم يحدث مثل ذلك الإنهاء إلى حين حدوثه فإن البنك سوف يقوم بتجديد صلاحية البطاقة من حين إلى حين لكي تستخدم وفقاً لهذا الاتفاق.

• ويقر حامل البطاقة بأن نطاق تمتعه بالخدمات المتاحة خصيصاً لحاملي بطاقة فيزا الذهبية أو البلاطينية سيتم في الحدود المقررة من منظمة فيزا العالمية والذي يجوز تعديلها من أن لآخر وذلك طبقاً للشروط الصادرة من مؤسسة فيزا العالمية وكذا طبقاً للأحكام التعاقدية التي أجرتها أو تجريبها تلك المؤسسة مع الشركات المسند لها تنفيذ هذه المزايا لحملة البطاقات والتي يقر حامل البطاقة بعلمه التام النافي لأي جهالة بكافة تلك الشروط والأحكام وأنه قبل إصدار البطاقة وفقاً لتلك الشروط والأحكام ويعفي البنك من الآن من إيه مسؤوليه بشأن أي منازعة قد تثار في هذا الشأن.

• كما أنه في حالة إلغاء البطاقة لأي سبب فإنه يلزم على حامل البطاقة موافاة البنك بكل وثائق التأمين التابعة للبطاقة أو إثبات فقدانها.

• يقر العميل بأنه اطلع على كافة شروط وأحكام إصدار واستخدام البطاقة وقد قبل التعاقد على أساسها، كما وطلع على كافة شروط وأحكام وثيقة التأمين هذه والمميزات التأمينية التي سوف يتمتع بها حاملي البطاقة وقد فرض البنك في التعاقد نيابة عن شركة التأمين وذلك وفقاً لشروط التعاقد التي تضمنت أحكامه ومدة سريانه والتي اطلعت عليها وقبلتها.

• للبنك الحق في تجديد (الشهادة / الودائع / الوثائق) المتحفظ عليها لصالحه تجديداً تلقائياً بدون الرجوع اليه أو أن يكتبي منا بالسعر المعلن عند التجديد

شروط التسليم والاستخدام:

• يقر العميل بموجب هذا بأنه على علم بأن البنك يسند مهمة تسليم الكروت والأرقام السرية لشركات تعمل في هذا المجال وأن هذه الشركات تحصل على توقيعه على أجهزة الكروتية مخصصة لهذا الغرض، ويعتبر موافقته على هذا الطلب بمثابة موافقة صريحة وكتابية منه بالموافقة على أن تتولى هذه الشركات حسب اختيار البنك لها مهمة تسليمه البطاقة والرقم السري، وأن توقيعه على ما تحمله من أجهزة لهذا الغرض وما يتم استخراجها من هذه الأجهزة من مستندات الكروتية يكون لها بمثابة حجية في إثبات استلامها للبطاقة والرقم السري الخاص به دون أن يكون له حق الاعتراض مستقبلاً. هذا ويعفي العميل البنك من أيه مسؤوليه عقدياً أو تقصيرية قد يتعرض لها لهذا السبب كما يقر بإعفاء البنك من أيه مسؤوليه عن أيه خسائر أو أضرار أيا كان نوعها تكون قريبة على قيام هذه الشركات بتسليمه البطاقة والرقم السري.

• يلتزم حامل البطاقة بالتوقيع بالمكان المخصص على ظهر البطاقة بنص التوقيع بطلب فتح الحساب وطلب إصدار البطاقة بالبنك عند استلامها ويكون هذا التوقيع أساساً للتعامل. هذا ومن المعلوم لنا أن عدم التزامنا بذلك الأمر لن يؤثر على التزامنا الناشئة عن استخدام البطاقة

• يكون استخدام البطاقة مقصوراً على حامل البطاقة شريطة أن تكون البطاقة سارية وقت الاستخدام وفي حدود الحد الائتماني الذي يصرح به البنك بالإضافة إلى شروط الاستخدام الأخرى التي يحددها البنك من أن لآخر.

• يكون حامل البطاقة الأساسية مسؤولاً مسؤولية مطلقة غير مشروطة قبل البنك عن كافة النتائج المترتبة على استخدام البطاقة الأساسية أو أي بطاقة إضافية، وكذا النتائج المترتبة على فقد أو سرقة أو إهلاك أو إساءة استخدام أي منها.

• يكون حامل البطاقة الإضافية ضامناً متضامناً مع حامل البطاقة الأساسية في سداد كافة الالتزامات والمصاريف الناتجة عن استخدام البطاقة والبنك الحق في الرجوع على أي منهما أو كليهما.

• يلتزم حامل البطاقة عند استخدامها في المشتريات على ماكينات نقاط البيع (POS) بالتأكد من إدخال الرقم السري الخاص بالبطاقة على ماكينة التاجر بنفسه مع عدم الإفصاح به للتاجر. ويحفظ حامل البطاقة بصورة من قسيمة البيع المثبت عليها بيانات البطاقة.

• 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.

• بخصوص المعاملات من خلال شبكة الانترنت يعتبر العميل مسئول مسؤولية كاملة عن العمليات التي تمت سواء استخدم خلالها رقم التعريف على الانترنت (CVV2/CVC2) أو لم يستخدمه حيث أن العمليات التي تتم عبر الانترنت ليست مضمونة ولهذا يفضل إجراء المعاملات من خلال المواقع التي تحمل هذه العلامة VB.V.

• لا يكون البنك مسئولاً بأي وجه إذا رفضت أية منشأة قبول البطاقة وإذا طلب منك أحد البنوك أو المنشآت المتعاقد معها البنك بناءً على طلبنا تسليمها عليك أن تفعل ذلك بعد تزويجها بنصيفين.

• البنك غير مسئول عن أية أضرار تنشأ نتيجة خلل أي جهاز آلي أو خلل في الآلات تخزين المعلومات وتحليلها أو أي سبب آخر خارج عن سيطرة البنك أو وكلائه أو متعاقديه من الباطن.

• يجوز للبنك وفقاً لتقدير المطلق إصدار بطاقة بديلة للعميل وإيقاف البطاقة الحالية على إن يتم إشعار العميل بالطرق التي يراها البنك.

• عند استعمال البطاقة في أي من الآلات الصراف الآلي ATM أو نقاط البيع الإلكترونية P.O.S تنفيذ أية عمليات أو تعليمات مصرفية سواء كانت يدوية أو عن طريق الحاسب الآلي فسوف تعتبر سجلات البنك في خصوص هذه العمليات قاطعة وملزمة في جميع الأغراض.

إيقاف البطاقة الائتمانية:

• البطاقة مصدرة للاستخدام الشخصي فقط، لذا فإنه بالإضافة إلى حالات الإخلال المنصوص عليها - صراحة أو ضمناً بشروط هذا الطلب- فإنه يحق للبنك إيقاف استخدام البطاقة أو إلغائها في أي وقت وذلك في حالات التالية:

- أ. استخدام كامل الحد الائتماني أو جزء منه في عمليات المشتريات بصورة لا تتناسب مع الاستخدام التاريخي للبطاقة وفقاً لتقدير البنك المطلق.
- ب. القيام بتحويلات أو ايداعات نقدية بمبالغ ضخمة لحساب البطاقة.
- ج. استخدام البطاقة في العمليات المحظورة قانوناً.
- د. نقص أي من الضمانات الاتفاقية أو القانونية المقررة لاستيلاء وتحصيل البنك لحقوقه الناشئة عن استخدام هذه البطاقة.
- هـ. عدم الالتزام بتنفيذ أي من الشروط الواردة بهذا الطلب

التسديدات والتسوية:

• يتعهد حامل البطاقة بسداد كافة الرسوم والعمولات والعوائد والمصاريف المختلفة التي يحددها البنك وكذا أية رسوم وعمولات قد تستحق بواسطة مؤسسة فيزا العالمية /ماستركارد، والتي لا يوجب له الاعتراض عليها ويسرى ذلك على البطاقة الأساسية والبطاقات التابعة، كما يصرح للبنك بالخصم على حساب البطاقة بتلك الرسوم والمصاريف حال استحقاقها.

• يتم قيد جميع العمليات في حساب البطاقة بالجنية المصري، ويتم تحويل قيمة العمليات التي تجرى بعملات أجنبية إلى الجنية المصري وفقاً لسعر الصرف المطبق بمعرفة مؤسسة فيزا العالمية /ماستركارد في تاريخ قيد العملية بكشف الحساب.

• يحق للبنك أن يخصم تلقائياً وبدون الرجوع لحامل البطاقة أي مبلغ سبق إضافته له بطريق الخطأ.

• يصعب الرصيد المدين المقيد على حساب البطاقة مستحق على الفور وواجب السداد بالكامل حسب تقدير البنك المطلق في حالة إخلال حامل البطاقة بشروط الاستخدام أو في أي حالة أخرى من حالات حلول

credit limit / facility granted to the client – from any Time Deposits, Certificates of Deposit, securities, Investment Certificates or any other saving deposits which may be held in any of the client's accounts at the bank. In doing so, they shall be considered allocated in favor of the bank for the settlement of the credit limit / facility. Such allocation shall be an indivisible security against all that may be or shall be due by the client towards the Bank which arise from the facility / credit limit subject of this contract. It is agreed that in case the client wishes to break any seized Time Deposit, Certificate of Deposit or Investment Certificate or use any part of its value thereof, the bank shall have the right to effect blockage on them altogether or any part thereof and conduct a selective setoff between the client's debit liabilities – for whatever reason – and any of the client's aforementioned funds and the credit balances held at the bank in any branch. The client also authorizes the bank to use all or part of the client's accounts and the above-mentioned saving deposits to meet the debit balances payable to the bank including principle, interests, commissions, fees and other adjuncts, at the time seen appropriate by the bank and at its discretion, even if such action is taken prior to the maturity date, without the need to warn or notify the client or take any further procedure.

• It is agreed that if the mentioned debit balances arise as a result of the issuance of a credit card to the client, the bank is entitled to resume to seize the afore-mentioned funds and accounts, and block them for a period of 45 days after the cancellation of all the cards that have been issued to the client and fully returned to the bank. The client hereby declares to exempt the bank from all types of liabilities, whatever their extent or source, which may ensue from the bank's use of the previous rights

Terms of Delivery and Using the Card:

• The client hereby acknowledges that the Bank handles the delivery of cards and PIN codes through courier companies. Such companies retain the client's signature on electronic devices designed for this purpose. The client's approval on this form is considered a clear and written statement of his approval to send, using couriers - as selected by the Bank -the client's card and PIN code.

Moreover, the recipient's signature on the devices carried by outsourced delivery companies as well as any electronic documents or outputs processed by such devices are to be considered proof for receiving the card and PIN code, which shall waive the recipient's right to object in the future. The client exempts the bank from any contractual obligation or delinquency that might befall the bank as a consequence to such delivery. In addition, the client also exempts the bank from any responsibility for loss or damage - of whatever nature - that may arise in connection with the delivery of the card and PIN code by courier companies.

• 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 issuing an account and will be considered a basis for making transactions. Knowing that not following this instruction will not affect our obligations from using the card.

• The card shall be exclusively used by the cardholder provided that it's still valid, used within the credit limits determined by the bank, and conforms to other rules stipulated by the bank at various intervals.

• The cardholder shall bear exclusive and unlimited responsibility for consequences of using the primary card and other additional cards, as well as the consequences of loss, theft, destruction or mal-use of any of these cards.

• Holder of the supplementary card shall be jointly responsible with the holder of the primary card in payment of any liabilities or fees with respect to using the card. The bank has the right to seek settlement of any dues from either cardholder or both of them.

• When the card is used in purchases at POS terminals, the cardholder must personally enter the card's PIN into the machine and must not disclose it to the merchant. The cardholder shall maintain a copy of the sales voucher in which the card's data is imprinted.

• It is permitted to request copies of transaction receipts in the event of claiming objections. The period for making such receipts available may extend to 45 days from the written request made by the cardholder.

• With regards to financial transactions conducted through the Internet, the client shall be fully responsible of the transactions performed regardless of whether they used the Internet Identification Number (CVV2/CVC2) or not. Transactions conducted through the Internet are insecure; therefore, it must be ensured that transactions are conducted only through a safe and secure site, preferred conducting transactions through sites that bears this sign VB.V.

• The bank shall not be responsible whatsoever if any enterprise rejects using the card. Moreover, if any other bank / authority dealing with the bank requests that the cardholder handover the card, he/she shall comply after tearing apart the card into two pieces.

• The bank shall not be responsible for any kind of damages or harm that result from defected automatic teller machines (ATM), data storage and analysis devices or for any other reason beyond the control of the bank, its agents or sub-contractors.

• The bank can issue a replacement card or terminate the use of the present card at its sole discretion. The client shall be notified of any such actions through means seen appropriate by the bank.

• The bank's records in using the card through ATMs or at P.O.S terminals to perform any banking transaction either manually or electronically are considered compulsory and binding.

• Blocking of Credit Card:

• The credit card is issued for personal use only, in addition to the terms of breach provided for – whether implicitly or explicitly in this request the bank has the right to block or close the card in the following cases:

- Misusing the full or partial limits of the card in purchasing transactions that are not complying with the card's transactions' history in accordance to the sole discretion of the bank
- Transferring or depositing massive amounts of cash to the credit card account
- Conducting illegal transactions using the credit card
- Incomplete contractual or legal agreements stipulated to guarantee and secure the bank's rights acquired from usage of this card

• Noncompliance with any of the terms and conditions mentioned hereof in this request

Settlement of Card Transactions:

• The cardholder shall settle all fees, commissions, interests and other charges defined by the bank, as well as any other charges or services' commissions due to Visa International / MasterCard which are not subject to the cardholder's objection either for the Primary or Supplementary card. The cardholder authorizes the bank to debit the card's account with said charges and fees when they are due.

• All amounts of transactions in the card's account are debited in the Egyptian currency. All transactions made with the use of the card in foreign currency will be converted by Visa International / MasterCard into Egyptian currency as of the date in which the transaction is processed as reflected in the statement.

• The bank has the right to debit automatically, without reverting to the cardholder, any amounts which were credited by mistake to the card's account.

• The debit amount shall be immediately due for full settlement - in accordance with the bank's evaluation - if the cardholder breaches any term of the conditions for using the card or at any other

أجل الدين المقررة قانوناً مثل حالات الإفلاس أو الوفاة وفقاً لأحكام القوانين السارية بجمهورية مصر العربية.

- If an enterprise issues a notification for re-entry of a specific transaction, the bank adds the amount of such a notification to the card's account upon the cardholder's receipt of the re-entry documents from the enterprise. If no notifications for re-entry are issued or sent to the bank, the account shall be due for full settlement and no claims by the cardholder against the enterprise shall be considered for clearance, reverse entry or sub-claimed against the bank.
 - The bank reserves the right - without notifying or sending any alerts to the client - to utilize the guarantee at any time for covering any debt in case the client delays the settlement of any due amount or stops payment, where this shall take place without the need to notify or alert the client.
 - The cardholder of both the Primary and Supplementary cards authorizes the Bank to settle their commitments and various debts to any of the bank's branches at any time according to the bank's discretion without notifying or sending any alerts to the client or requesting his/her approval.
 - The bank has the right to open a debit account for the debit amount of the Primary and Supplementary card with an interest rate equal to that applied on the card or at the bank's interest rate - whichever is higher. The bank also reserves the right not to renew the card - without reverting to the client - if he/she delays settlement of the debit amount or stops payment. The client's signature on the application request is considered an implicit approval on this clause.
 - The holder of the Primary card can settle the bank's dues either by debiting his/her account or by cash payment.
 - If, upon using the card for withdrawals from ATMs - according with the limits specified by the Bank - the user does not withdraw all or part of the cash dispersed by the ATM within the allowed time span, the ATM shall capture the amount. In such a case, the bank is not responsible to re-enter the debit transaction performed on the card's account except after finalizing the ATM reconciliation procedures. The cardholder is not liable to raise any objections as to the outcome of the reconciliation.
 - 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:
 - The client's objection must be made in writing within 90 days from the date of the transaction which is the subject of protest.
 - 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/ MasterCard which are not subject to the cardholder's objection.
 - 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 ATM shortcomings resulting from an error made by the cardholder or temporary insufficient funds in the ATM or for any other reason.
 - The cardholder shall take all the possible precautions to ensure the security of the card and PIN. They are not to be kept in the same place and the PIN must not be revealed to any other person. If the card is lost or stolen, the cardholder takes full responsibility of the consequences of mal-use of the card - whether made by the cardholder himself /herself or by another party. The cardholder must immediately report to the bank the card's loss through the call center or at the nearest branch. The cardholder shall bear any liabilities effecting from the card's use as from the date of losing the card till the date of reporting its loss to the bank. If the cardholder finds the lost card, he/she must not use it but has to deliver it directly to the bank where procedures for card destruction take place.
 - For the purpose of enhancing security, the bank has set a daily limit for cash withdrawals and placed a maximum number for daily withdrawals permitted. The bank reserves the right - at different intervals - to amend such limits at its discretion and according to any arising circumstances without the right for claiming objections belonging to any party.
 - The bank is not liable under any circumstances for any harm that might befall the cardholder as a result of a transaction performed through the Internet using the card. Neither is it liable for any consequences that are a result of disclosing the Card Number through the Internet.
 - The bank reserves the right to temporarily terminate the use of the credit card if any doubtful transactions are found according to the bank's evaluation. The bank proceeds with temporary termination if the client is unavailable for inquiry to verify the transaction.
 - The bank reserves the right to terminate the use of the credit card if the client is questioned about the doubtful transaction but he/she was unable to verify the transaction or its amount.
 - The bank reserves the right to amend the cash withdrawal limits of the card (daily limit - daily amount of transactions ... etc.) according to whatever limit the bank sees appropriate to secure the client without reverting to him/her.
 - The bank reserves the right to terminate the use of the credit card in some countries and some stores as seen appropriate by the bank to protect the client against theft and without reverting to him/her.
- #### Account Statements:
- The bank's documents shall be considered as delivered to the cardholder upon sending them either by mail to the last cardholder's address recorded at the bank, or through the cardholder's personal email specified in the application for issuing the card. The cardholder also declares that all account statements issued by the bank are correct and binding at courts except if the cardholder objects to any transaction within 15 days from the date of sending the Account Statement. The cardholder's objections - as to any data stated in the Account Statement - are subject to the procedures and regulations applied by Visa International/MasterCard which the client acknowledges. The cardholder must inform the bank in writing of any change in address or any change in his/her data stated in this application. If a postal delay in the delivery of Account Statement occurs, the cardholder shall still be liable to settle the bank's dues at appropriate timings.
 - If the client has subscribed to the electronic banking services which deliver the Account Statement via email - as stated by the client in the application for issuing the card, or as per the client's instructions at the branch or through the call center - this shall be an explicit declaration by the client to benefit from the electronic services instead of sending the Account Statement by mail. It is also considered an authorization for the bank not to send the Account Statement by any other means except as seen necessary by the bank.
 - For a regular proceeding of the card, the minimum debit amount stated in the Account Statement has to be settled within the specified date during the bank's official working hours. Consequently, the card shall be automatically renewed at the renewal date. If such regularity is disregarded, delay fees shall be added to the card's account thereby making it an irregular account. The bank shall then temporarily terminate the use of the card and stop its renewal at the renewal date and await the settlement of all debit amounts. Deposits in the card's account are valid and effective on the following day of the actual deposit date. If the card's account is not settled, the bank has the right to debit any other accounts belonging to the client (time deposits, saving account, certificate of deposits ... etc.) and has the right to debit the cardholder's dues at his/her place of work without the need to notify or send alerts to the client or request a court ruling.
 - The cardholder authorizes the bank to notify him/her of any data seen necessary by the bank (such as reminder of the amount utilized from the credit limit, date of settlement of the Account Statement

- إذا أصدرت منشأة إشعار إعادة قيد فيما يتعلق بمعاملة استخدمت فيها البطاقة فإن البنك يضيف قيمة هذا الإشعار إلى حساب حامل البطاقة لدى استلامه سندات الإعادة من المنشأة، وما لم يتم إصدار إشعار الإعادة وإرساله إلى البنك فإن الحساب يكون مستحقاً للدفع بالكامل ولا تكون أية مطالبة لحامل البطاقة في مواجهة المنشأة موضوعاً لأية مقاصة أو قيود عكسية أو مطالبة فرعية في مواجهة البنك.
- للبنك الحق في تصفية الضمانة في أي وقت وذلك في حالة تأخر العميل في سداد أي مبلغ من المبالغ المستحقة عليه للبنك أو توقفه عن السداد وذلك دون الحاجة إلى التنبيه عليه أو إنذاره.
- يصرح كل من حامل البطاقة الأساسية والإضافية للبنك بإجراء المقاصة الاتفاقية بين التزاماتهما المدينة المختلفة وأرصنتها الدائنة لديه "أو أي فرع من فروع" إن وجد وذلك في أي وقت يشاء حسب رغبة البنك المطلقة دون حاجة إلى إنذار أو أعذار أو موافقة على ذلك.
- للبنك الحق في فتح حساب مدين بقيمة مديونية البطاقة الأساسية والإضافية بسعر عائد مدين مساو للسعر المطبق على البطاقة أو بسعر العائد المدين الأساسي بمصرفنا أيهما أعلى وعدم تجديدها نهائياً دون الحاجة إلى الرجوع للعميل في حالة تأخيره في سداد تلك المديونية أو توقفه عن السداد ويعتبر توقيعه على طلب الإصدار موافقة ضمنية على ذلك.
- يقوم حامل البطاقة الأساسية بسداد مستحقات البنك إما خصماً على حسابه طرف البنك أو نقداً.
- كلما استخدمت البطاقة في سحب مبالغ نقدية من ماكينة الصراف الآلي ATM وذلك في حدود ما هو مقرر سحبه لحامل البطاقة ولم يتم بسحب كل أو جزء من المبلغ المطلوب من ماكينة الصراف الآلي ATM خلال الفترة الزمنية المحددة لإبراز المبلغ في المكان المخصص له وقامت الماكينة باسترداد المبلغ مرة أخرى، فإن البنك لن يكون مسؤولاً عن إعادة قيد الخصم الذي تم على الحساب إلا بعد جرد خزينة ماكينة الصراف الآلي ATM وحسب ما يسفر عنه هذا الجرد وذلك دون اعتراض من حامل البطاقة على ذلك.
- في حالة الاعتراض على بعض العمليات التي يتم فيها على حساب البطاقة أو طلب صورة من تلك العمليات يتم ذلك بالشروط الآتية:
 - أن يتم الاعتراض كتابياً من العميل خلال 90 يوماً من تاريخ العملية محل الاعتراض.
 - في حالة أحقية العميل في المبلغ المعترض عليه يتم إضافته لحساب البطاقة بعد الفترة المحددة وفقاً للإجراءات المتبعة بمؤسسة فيزا العالمية/ماستركارد وبدون أي اعتراض من حامل البطاقة.
 - لا يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر ناشئ بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن أي سوء استخدام أو خلل يحدث للبطاقة أو ماكينة الـ ATM بسبب خطأ يرتكبه حامل البطاقة أو لعدم كفاية الأموال بصفة مؤقتة في تلك الماكينات أو لأي سبب آخر أياً كان.
 - على حامل البطاقة أن يبذل قصارى جهده لضمان سلامة البطاقة والرقم الشخصي السري وعدم الاحتفاظ بهما في مكان واحد، وكذلك عدم إفشاء الرقم الشخصي السري وفي حالة فقد أو سرقة البطاقة يكون مسؤولاً مسؤولية مطلقة تجاه البنك عن النتائج المترتبة عن إساءة استعمال البطاقة بواسطته أو بواسطة الغير، وعلى حامل البطاقة المفقود أن يخاطر البنك على الفور من خلال مركز الاتصالات أو أقرب الفروع، على أن يتحمل حامل البطاقة أي التزامات تنشأ عن استخدام البطاقة من تاريخ فقدها وحتى تاريخ إخطار البنك بال فقد أو السرقة ويتعهد حامل البطاقة في حالة العثور عليها ألا يستعملها ويعيدها إلى البنك فوراً لاتخاذ إجراءات إتلافها.
- لمزيد من الحرص فإن البنك يقر حد أقصى لعمليات السحب النقدي من رصيد البطاقة يومياً وكذا عدد مرات سحب يومي، وبحق للبنك من حين لآخر تعديل هذا الحد طبقاً لما يراه من ظروف تستلزم ذلك وبدون أي اعتراضات من أي طرف.
- لا يكون البنك مسؤولاً في جميع الحالات بأي شكل من الأشكال عن أي ضرر يلحق بحامل البطاقة نتيجة التعاملات من خلال الإنترنت والتي تستخدم فيها البطاقة أو التي تنشأ كنتيجة لتداول رقم البطاقة عبر الإنترنت.
- للبنك الحق في إيقاف بطاقة الائتمان مؤقتاً في حالة وجود عمليات مشكوك فيها بناء على تقديرات البنك، وهذا في حالة عدم استطاعة البنك الوصول إلى العميل لتأكيدهما.
- للبنك الحق في إيقاف بطاقة الائتمان إذا تم الاتصال بالعميل، ولكنه لم يؤكد صحة العملية أو قيمتها.
- للبنك الحق في تغيير حدود السحب المحددة للبطاقة (المبلغ المتاح اليوم - القيمة اليومية... الخ) وذلك بما يراه البنك طبقاً للشروط التي تحمي العميل بدون الرجوع إلى العميل.
- للبنك الحق في إيقاف بطاقة الائتمان في بعض البلاد أو بعض المتاجر بما يراه البنك لحماية العملاء ضد السرقة بدون الرجوع للعميل.

كشوف الحساب:

- تعتبر مكاتبات البنك قد وصلت إلى حامل البطاقة بمجرد إرسالها بالبريد على آخر عنوان محفوظ طرف العميل لحامل البطاقة أو عن طريق البريد الإلكتروني على البريد الإلكتروني الخاص به والمحدد في طلب إصدار البطاقة، كما يقر حامل البطاقة بأن جميع كشوف الحسابات الصادرة من البنك صحيحة وناذرة في مواجهته وملزمة له أمام المحاكم ما لم يعترض عليها خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إرسالها إليه، ويخضع اعتراض حامل البطاقة على أية بيانات مدونة بكشوف الحسابات لكافة الإجراءات والأحكام المنظمة لذلك بواسطة مؤسسة فيزا العالمية / ماستركارد بقر العميل بإطلاعها عليها وعلمه، بها كما يتعين على حامل البطاقة إبلاغ البنك كتابياً بأي تغيير في عنوانه أو في أية معلومات منصوص عليها في هذا الطلب وسوف يظل ملتزماً بالسداد في تاريخ الاستحقاق حتى إذا تعرض كشف الحساب لتأخير بريدي.
- يحق للبنك إرسال كشوف الحساب من خلال البريد الإلكتروني الخاص بالعميل والمسجل في طلب إصدار البطاقة أو المحدد من قبله من خلال الفرع أو مركز الاتصالات، وهذا يعتبر بمثابة تصريح منة بالاستفادة من تلك الخدمة بدلاً من إرسالها عبر البريد العادي وتعتبر تصريح للبنك بعدم إرسالها من خلال أي وسيلة أخرى إلا لما يترأى للبنك.
- لانتظام حساب البطاقة يجب على الأقل سداد الحد الأدنى المذكور بالكشف في التاريخ المحدد بكشف الحساب مسدوره خلال ساعات العمل الرسمية ويترتب على ذلك تجديد البطاقة تلقائياً في ميعاد تجديدها، أما في حالة عدم الانتظام في السداد فيستحسب مصاريف تأخير بالإضافة إلى اعتبار حساب البطاقة غير منتظم ويتم إيقاف التعامل بها مؤقتاً وأيضاً عدم تجديدها في تاريخ التجديد لحين سدادها، ويعتبر الإيداع في حساب البطاقة ساري المفعول اعتباراً من يوم العمل التالي لتاريخ الإيداع، وفي حالة عدم السداد يحق للبنك الخصم أو التقييد على أية حسابات لديه (ودائع - حسابات توفير - شهادات ادخارية... الخ)، كما يحق له الخصم على أية مستحقات للعميل طرف جهة عمله وذلك دون الحاجة إلى إنذار أو تنبيه أو الحصول على حكم قضائي.
- يصرح حامل البطاقة للبنك أن يخاطره بأي بيانات قد يرى البنك إبلاغها له (على سبيل المثال التذكير بقيمة الاستخدامات المستحقة بكشف الحساب، موعد سداد كشف الحساب...) إما من خلال رسالة على تليفون المحمول أو على عنوانه في البريد الإلكتروني أو البريد العادي مقابل رسوم يتم خصمها شهرياً على كشف حساب البطاقة.
- يحق للبنك إضافة أية مزايا تأمينية لأي من عملاء بطاقات الائتمان، وذلك في الوقت الذي يراه البنك مناسباً، ودون تحميل العملاء أية مصاريف إضافية مقابل تلك المزايا التأمينية حال إجرائها.

- ...) either by SMS, email or mail against fees set by the bank and debited monthly from the card's account.
- The bank has the right to add any insurance benefits to clients holding credit cards, at the time seen appropriate by the bank, without charging the clients any additional fees in return for those insurance benefits, if applied.
- The bank has the right to carry out insurance on female credit cardholders – for primary and active cards – against breast cancer. It is understood that this clause does not constitute, under any circumstance, a commitment on the bank to insure any of its clients, since insurance is merely considered a benefit provided by the bank according to its discretion.
- The client acknowledges to finally and irrevocably authorize the Bank to contract with the client on insuring him/her against any risks – where the bank stipulates any insurance benefits – with the insurance company acceptable to the bank. The client also authorizes the bank in determining the insurance terms and conditions, as well as the necessary documents for performing it, as long as the insurance shall take place without charging the client any fees. The client also authorizes the bank to receive the insurance amount in case of occurrence of any risk insured against and to deposit the insurance amount in the client's account.
- It is agreed that if the bank provides a specific insurance benefit to any of the clients, this insurance would only be effective as of the date of acceptance by the insurance company to conclude the insurance on the client.
- If the bank deems notifying the client of any actions, data or any matters relating to the insurance benefit, once stipulated, the bank shall then be entitled to notify the client by an e-mail or by sending an SMS message to the client's mobile or through a phone call or by any means the bank deems in this regard.

Insurance coverage termination:

The insurance coverage shall automatically terminate at the occurrence of any of the following events:

- Death of the insured.
- On cancellation by the insured.
- Insured reaches the maximum age limit set out in the insurance policy.
- Payment of claims due to occurrence of the risk insured against.
- If the credit card becomes invalid for any reason.
- In case the bank cancelled the insurance benefit at any time.

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 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:
 - The customer shall safely maintain all those means in such a manner that prevents other parties from accessing them.
 - 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.
 - 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.
 - 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 signing 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.
 - 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

- هذا ويحق للبنك أن يقوم بالتأمين على حملة البطاقات الائتمانية - الأساسية والسارية - من الإناث وذلك ضد خطر الإصابة بمرض سرطان الثدي، ومن المعلوم أنه لا يعتبر هذا البند - بأي حال من الأحوال - التزاماً من البنك بالتأمين على أي من عملائه، إذ لا يعود التأمين أن يكون ميزة يتيحها البنك وفقاً لمطابق تقديره.
- يقر العميل بأنه يفوض البنك تفويضاً نهائياً غير قابل للإلغاء وذلك في التعاقد بشأن التأمين عليه ضد أية مخاطر - حال تقرير البنك لأية ميزة تأمينية - وذلك مع شركة التأمين التي يقبلها البنك، كما يفوض البنك في تحديد شروط التأمين والتعاقد وكذا المستندات اللازمة لإجرائه طالما أن التأمين سيتم إجراؤه دون تحميل العميل أي مقابل، كما يفوض العميل البنك في استلام مبلغ التأمين حال حدوث أي خطر مؤتمن منه وإيداع مبلغ التأمين في حساب العميل.
- من المتفق عليه أنه إذا أتاح البنك ميزة إجراء تأمين معين على أي من العملاء - فإن ذلك التأمين لن يسرى إلا اعتباراً من تاريخ قبول شركة التأمين إبرام التأمين على العميل.
- إذا رأى البنك إخطار العميل بشأن أية إجراءات أو بيانات أو بأية أمور تتعلق بميزة التأمين حال تقريرها فليطلب أن يخطر العميل بأي مما تقدم من خلال رسالة إلكترونية أو من خلال إرسال رسالة قصيرة على تليفون العميل المحمول أو بمكالمة هاتفية أو بأية وسيلة يراها البنك في هذا الشأن.
- حالات إنهاء التغطية التأمينية :
سيتم إنهاء التغطية التأمينية تلقائياً عند حدوث أي من الحالات التالية:
 - وفاة المؤمن عليه لا قدر الله.
 - تقديم طلب لإلغاء التأمين بواسطة المؤمن عليه.
 - بلوغ المؤمن عليه الحد الأقصى للسنة المحدد في الوثيقة.
 - سداد التغطية التأمينية حال تحقق الخطر المؤمن منه.
 - إذا أصبحت البطاقة الائتمانية غير سارية لأي سبب من الأسباب.
 - إذا رأى البنك إلغاء ميزة التأمين في أي وقت من الأوقات.

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 المصرفيات 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.
- للمعميل 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 تليفونياً يجب تعزيز هذا الإخطار بكتاب موقع بتوقيع العميل يسلم إلى البنك.
 3. في حالة سرقة البطاقات أو التلاعب في الحسابات وبعد إبلاغ البنك بذلك سيقيم 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 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 وللحفاظ 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.
 - وللمعميل 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 الموافقة على هذا الطلب أن:
 - يقرأ بكل دقة جميع أحكامه وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العائد وطبيعته (ثابت / متغير) وطريقة احتسابه ومواعيد سداه بالنسبة للحسابات ذات العائد.
 - يستفسر من الموظف المختص عن أي لبس أو غموض في مفهوم أي من أحكام الطلب.
 - له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم يتسلم الكتيب المرفق بهذا الطلب والذي يتضمن بياناً تفصيلياً لطبيعة الحسابات ووصفها وآلية 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 أي من تعاملاته مع البنك وفقاً للتفصيل التالي:

أولاً: يحق للعميل 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

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.

This agreement has been drawn up in Arabic and English languages. In case of conflict, the Arabic version shall prevail

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 ليبحث شكواه

ثالثا: في حال عدم قبول العميل لما جاء برد البنك على شكواه فانه يحق له اخطار البنك بأسباب 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 واطار 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.