# إفصاحات الحساب ـ مصر

يرد أدناه الإفصاحات التي تكمل مستندات العلاقة المنطبقة والمبرمة بين البنك والعميل. تعتبر المستند الماثلة هذه مستند داعمة ويجب قراءتها مع شروط دولة مصر وجميع مستندات العلاقة الأخرى. يجوز تحديث هذه الإفصاحات من وقت لآخر، وستتوفر أحدث نسخة على: https://www.business.hsbc.com.eg/en-gb/eg/generic/download-centre

## 1 كيفية تقديم الشكاوى

1.1 عند تقديم إشعار من العميل بأن البنك لم يقدم مستوى الخدمة الذي يتوقعه العميل أو أن العميل يعتقد بوجود خطأ فيما يتعلق بأي حساب، يقوم البنك بالتحقيق في الأمور المثارة في ذلك الإشعار المرسل من العميل، وعند الاقتضاء، اتخاذ الخطوات اللازمة لحل هذه المشكلات ومنع تكرارها.

1.2 يجب توجيه أي إشعار مشار إليه في البند أعلاه إلى مدير العلاقة بالبنك في المقام الأول. إذا لم يرتض العميل بالرد الذي تلقاه، يجوز للعميل إرسال شكوى إلى البنك عبر قسم الشكاوى والملاحظات على الموقع الإلكتروني للبنك على: https://www.business.hsbc.com.eg/en-gb/eg/generic/contact-us

## 2 الرسوم والمصروفات

الرسوم والمصروفات القياسية للبنك متاحة على: https://www.business.hsbc.com.eg/en-gb/eg

## 3 كشوف الحساب

يقدم البنك كشوفات الحساب كل 3 أشهر (ما لم يطلب العميل من البنك وتيرة مختلفة لكشوفات الحساب) توضح المدفوعات الصادرة من و الى الواردة إلى كل حساب عبر القنوات الإلكترونية، أو إلى عنوان العميل المسجل لدى البنك. ويتحمل العميل مسؤولية تحديث بيانات الاتصال الخاصة به لضمان استلام كشوفات الحساب من البنك.

## 4 معدلات الفائدة القياسية

أسعار الفائدة القياسية للبنك متاحة على: https://www.business.hsbc.com.eg/en-gb/eg/generic/standard-credit-interest-rates

## 5 كيفية تقديم الشكاوى

### 5.1 إصدار دفتر شيكات

يتم إصدار دفتر الشيكات للحسابات الجارية بمصر أما بالجنية مصرى أو الدولار الأمريكى.

### 5.2 استخدام الشيكات

يجب أن تكون الشيكات مكتوبة بشكل واضح بالحبر الدائم وعلى النماذج المقدمة من البنك فقط. لا يجوز استخدام الآلات الكاتبة الكهربائية أو الإلكترونية والحبر القابل للمسح في تحرير الشيكات.

### 5.3 حماية الشيكات

يجب على العميل اتخاذ الاحتياطات المعقولة لوقف أي شخص من القيام بتغيير أو تزوير الشيك بما في ذلك:

(أ) استخدام الشيكات بالصيغة الصادرة عن البنك فقط؛

(ب) الكتابة دائما على الشيكات بالحبر غير القابل للمسح؛

(ج) عدم ترك أي مساحة للإدراج وإضافة كلمة "فقط" بعد المبلغ المكتوب؛

(د) عدم التوقيع مسبقًا على شيكات على بياض؛ و

(هـ) عدم استخدام السوائل التصحيحية مطلقًا.

### 5.4 أخطاء

إذا كان هناك خطأ في الشيك أو رأى البنك (وفق تقديره الخاص) أن هناك عدم تطابق في التوقيع، البنك قد يرفض الشيك لأسباب فنية (على عكس أموال غير كافية)، وفي هذه الحالة لن يتم تكريمها.

5.5 يتحمل العميل مسؤولية التأكد من تعبئة الشيكات بشكل صحيح. إذا لم يتم الوفاء بأي شيكات مكتوبة لأسباب فنية، يكون العميل مسؤولاً عن ضمان استيفاء أي التزامات للدفع من خلال وسائل أخرى. كما سيحتفظ البنك بسجل لعدد مرتجعات الفحص الفني على الحساب.

### 5.6 مقاصة الشيكات

أوقات التوقف هي إرشادية فقط وهي متاحة على الموقع الإلكتروني للبنك. يعتمد توقيت إداء الشيكات على الوقت من اليوم وطريقة تقديم الشيك. كما سيتعامل البنك مع الشيكات المؤجلة كما لو كانت مقدمة في تاريخها.

5.7 عند دفع شيك إلى الحساب، سيتعين على العميل عادةً الانتظار لمدة تصل إلى يومي عمل حتى يمكن استخدام الأموال، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك مع البنك. قد يستغرق ذلك وقتًا أطول إذا رأى البنك، وفقًا لتقديره الخاص، أن هناك أسبابًا ائتمانية أو لمنع الاحتيال تجعل البنك غير قادر على إضافة الحساب المعمول به خلال الإطار الزمني المعتاد. سيقوم البنك فقط بإرسال شيك مؤجل للمعالجة في تاريخ الشيك أو بعده بفترة قصيرة.

### 5.8 إيقاف دفع الشيكات

لا يمكن إيقاف الشيك إلا في حالة فقدانه أو سرقته (ويوجد تقرير من الشرطة يؤكد ذلك) أو في حالة إعلان إفلاس المستفيد من الشيك (وتم استلام طلب من الحارس القضائي أو مصفي المستفيد) والعميل يقدم للبنك تعهد بدفع الضرر أو أي شكل آخر قد يكون مطلوبًا.

5.9 يجب تقديم طلب لإلغاء معالجة أو مقاصة شيك مؤجل كتابيًا إلى البنك في موعد لا يتجاوز 3 أيام عمل قبل تاريخ الشيك.

5.10 يجوز للبنك أن يقرر إلغاء شيك من النظام أو إصدار بديل له وفقاً لسياساته الخاصة ووفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها. يجوز للبنك أيضًا أن يطلب حضور الطرف الآخر للشيك لتقديم تعهد بدفع الضرر مشترك للبنك حسب الاقتضاء.

### 5.11 ماذا لو مضى على الشيك أكثر من 6 أشهر؟

يجوز للبنك (ولكنه غير ملزم بذلك) دفع شيك مضى عليه أكثر من 6 أشهر، وفقًا للقوانين واللوائح المعمول بها وسياساتنا وإجراءاتنا. في في حالة أمر أمين الصندوق (شيك المدير) أو الحوالة تحت الطلب، مما يتيح للبنك فترة زمنية أطول لدفع الشيك قد تصل إلى 5 سنوات.

### 5.12 ماذا يحدث إذا ارتجع الشيك الذي كتبته من حسابي؟

يجب على العميل التأكد من توفر أموال كافية في الحساب المعمول به للوفاء بأي شيكات مكتوبة.

5.13 إذا تم إصدار شيك ولم تكن هناك أموال كافية في الحساب المعني عند تقديم هذا الشيك للدفع (أو تم إغلاق الحساب أو حظره)، فقد يواجه العميل و/أو الفرد الذي وقع الشيك مسؤولية مدنية و/أو جنائية وحتى عقوبة السجن بموجب القوانين المصرية.

5.14 قد يواجه العميل (وأي شخص قام بالتوقيع على شيك نيابة عن العميل) دعوى قضائية لاسترداد أي مبلغ مستحق وقد يتم تقييد قدرتهم على مغادرة مصر.

5.15 يلتزم البنك بتقديم تفاصيل ساحب أي شيك يتم إرجاعه إلى شركة I-Score المصرية لمكتب الائتمان، على أن تتضمن هذه المعلومات، على سبيل المثال لا الحصر، اسم الساحب والعنوان ورقم الهاتف. كما يلتزم البنك، وقد تؤثر الشيكات المرتجعة على التصنيف الائتماني للعميل في التقارير الائتمانية الصادرة عن شركة I-Score لمكتب الائتمان المصري.

5.16 هناك أيضًا عواقب أخرى لإعادة الشيك لعدم كفاية الرصيد، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، مواجهة صعوبات في الحصول على التسهيلات الائتمان في المستقبل و/أو إغلاق البنك للحساب. سيحتفظ البنك بسجل لعدد الشيكات المرتجعة على الحساب.

### 5.17 لشيكات غير المطالب بها.

يمكن أن تصبح الشيكات خاملة أو غير مطالب بها وفقًا للوائح البنك المركزي المعمول بها. إذا أصبح الشيك غير مطالب به، فسيتم تحويل مبلغ الشيك إلى البنك المركزي المصري سواء كان هذا الشيك مستحق الدفع للعميل أو للغير.

### 5.18 ماذا يحدث إذا تم إرجاع الشيك بدون دفعه؟

إذا تم إرجاع الشيك المدفوع في الحساب غير مدفوع، فسوف يقوم البنك بخصم مبلغ الشيك من الحساب.



Document Number: LX-01EG-240624-AR. HSBC Group © All rights reserved.
Egypt Account Disclosures

## 6 سياسة استخدام الحساب

وفقاً لتعليمات البنك المركزي المصري، سيتم تطبيق الخطوات التالية فيما يتعلق باستخدام الحسابات في الدولة:

(أ) في حالة عدم تنفيذ أي عمليات سحب أو إيداع أو مدفوعات أو استعلام عن الرصيد (سواء إلكترونياً أو غير ذلك) (يشار إلى كل منها بلفظ "نشاط على الحساب") على الحساب لمدة 12 شهراً متتالياً، سوف يصنف البنك أي حساب من هذا القبيل على أنه خامل ("حساب خامل").

لا تعتبر الاعتمادات الواردة إلى الحساب، أو أي نشاط ينفذه البنك على الحساب، مثل خصم الرسوم والتكاليف الخاصة بنا، نشاطاً على الحساب ولن يمنع الحساب من أن يصبح حساباً خاملاً. يرجى العلم أن سياسة استخدام الحساب المذكورة لا تنطبق على التسهيلات الائتمانية أياً كان نوعها بما في ذلك بطاقات الائتمان أو أدوات الادخار مثل حسابات الودائع لأجل.

(ب) يقوم البنك بإغلاق الحساب الخامل إذا كان رصيد الحساب الخامل صفراً لمدة عام واحد منذ تصنيفه كحساب خامل ولم يقم العميل بإعادة تنشيطه خلال ذلك العام.

## 7 إخطار العميل

(ج) يقوم البنك بإخطار العميل في كل شهر من الأشهر الثلاثة السابقة لتاريخ تصنيف الحساب على أنه حساب خامل، وعند الاقتضاء، عندما يتم تصنيف الحساب بالفعل على أنه حساب خامل. ستتضمن الإخطارات بيان أي رسوم غير مسددة وتفاصيل كيفية إعادة تنشيط الحساب.

## 8 حماية حقوق العميل

(د) في حالة تصنيف الحساب على أنه حساب خامل، يقوم البنك بما يلي:

- الاستمرار في الوفاء بأي شيكات مسحوبة على الحساب؛
- معالجة أي تعليمات مقدمة في السابق؛ و
- دفع أي فائدة مستحقة (محسوبة ومضافة حسب نوع الحساب وفترة احتساب الفائدة)،

لن يترتب على أي إجراءات من هذا القبيل من قبل البنك إعادة تنشيط الحساب الخامل.

(هـ) في حالة كان رصيد الحساب الخامل صفراً، لن يقوم البنك بخصم أي رسوم أو مصاريف أو تكاليف.

## 9 إعادة تفعيل الحسابات الخاملة

(أ) لإعادة تنشيط الحساب الخامل، يجب على العميل:

- توثيق رصيد الحساب المطلوب إعادة تنشيطه؛ و
- تقديم طلب كتابي إلى البنك لإعادة تنشيط الحساب؛ و
- اتخاذ أي خطوات أخرى يطلبها البنك في وقت تقديم أي طلب لإعادة تنشيط الحساب على النحو الذي يبلغ به البنك العميل كتابياً من وقت لآخر.

(ب) إذا كان للعميل حسابات نشطة أخرى في البنك، يمكن إعادة تنشيط أي حسابات خاملة عن طريق الاتصال بالبنك عبر فروعه أو قنوات الاتصال الأخرى مستقبلا واتباع أي خطوات يطلبها البنك في وقت أي طلب لإعادة تنشيط الحساب.

## 10 توفر HSBCnet

إن استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث أمر بالغ الأهمية والاستراتيجية بالنسبة للبنك. وعلى هذا النحو، لدى البنك سياسات وبرامج لضمان أن لدينا الامكانيات الكاملة بالفعل للتعافي من الكوارث. بالنسبة للعملاء في مصر الذين لديهم ملف تعريف على HSBCnet، تبلغ نسبة التوفر المستهدفة لوقت التشغيل (باستثناء أي صيانة مجدولة) 99.95% مع هدف أن تكون مدة التعافي 4 ساعات في حالة تعطل الخدمة.

## 11 الإفصاح التنظيمي

بنك إتش إس بي سي مصر ش.م.م. صندوق بريد 124، المعادي، القاهرة، مصر، وهو بنك منظم من قبل البنك المركزي المصري.



Document Number: LX-01EG-240624-AR. HSBC Group © All rights reserved.
Egypt Account Disclosures