

ملحق حسابات التوفير

رسوم فتح وتشغيل الحساب	
إسم المنتج	حساب توفير
العملة	.....
رسوم فتح الحساب	١٠٠ جم أو ما يعادلها
الحد الأدنى لفتح الحساب	٢٥٠٠ جنيه مصري / ٥٠٠ دولار أمريكي أو ما يعادلها الحد الأدنى لفتح حساب توفير صفاة ٥٠٠ الف جم
رسوم الحساب الدورية / التشغيل	٦٠ جم أو ما يعادلها ربع سنوي
رسوم كشوفات الحساب	٣٠٠ جم سنوياً لكشوف الحساب الربع سنويه أو ٤٠٠ جم سنوياً لكشوف الحساب الشهرية أو ٧٠٠ جم سنوياً لكشوف الحساب الاسبوعيه طبقاً لاختيار العميل
رسوم الانخفاض عن الحد الأدنى للرصيد الشهري	٧٥ جم تخصم شهرياً للحسابات بالجنيه المصري وتعفي الحسابات بالعملة الاجنبية من تلك العمولة
رسوم إغلاق الحساب	٢٥ جم أو ما يعادلها
رسوم المعاملات النقدية من خلال الفروع	
السحب	١,٥٪ بحد أدنى ٥٠ جم للمبالغ الأقل من حد السحب من ماكينات الصراف الآلي
الإيداع	40 جم من ١٠ الاف جم فأقل قيد عمليات الإيداع حق يوم العمل التالي ليوم الإيداع وعند الإيداع بفئات صغيرة بدأ من ٥٠ جم وحتى ٢٠ جم يتم تطبيق عموله ١ % مع العلم ان تلك العمولة يتم تطبيقها لمبلغ الإيداع بتلك الفئات بحد أدنى ١٠٠٠ جم في حاله طلب العميل إيداع حق اليوم يتم احتسابها كالتالي للجنيه المصري من خلال EGP Corridor طبقاً للمعادلة التالية $(\text{Overnight lending Rate} + 2\%) \times \text{عدد الايام الفعلية}$ بحد أدنى ٥٠ جم للعملة الاجنبية من خلال Major fixed rate طبقاً للمعادلة التالية $(\text{O/N (GBP/EUR/USD} + 3\%) \times \text{عدد الايام الفعلية}$ بحد أدنى ١٠٠ جم

أسعار العائد					
العوائد	نوع العائد	دوريه صرف العائد	العائد السنوي	مثال لرصيد الحساب	مثال لإحتساب العائد المنصرف
العوائد	عائد سنوي متغير	شهري	٪١٥	١٠٠,٠٠٠ جم	١٢٥٠ جم
		ربع سنوي			٣٧٥٠ جم
		نصف سنوي			٧٥٠٠ جم
		سنوي			١٥,٠٠٠ جم
تاريخ احتساب العائد	يحتسب العائد إعتباراً من الشهر التالي لتاريخ فتح الحساب				
مبلغ الحد الأدنى لحساب العائد	لحسابات التوفير بالجنيه المصري لا يوجد حد أدنى و للحسابات بالعملة الاجنبية يتم تحديده وفقاً لنوع العملة				
تاريخ إستحقاق العائد	ثاني يوم عمل في الشهر ووفقاً لدورية صرف العائد				

- تسري الشروط و الأحكام و كذلك الأمثلة الموضحة على الحسابات بالجنيه المصري و العملات الأجنبية.
- حساب التوفير ذو عائد متغير ويتم احتساب العائد علي أقل رصيد خلال الشهر
- ولحساب توفير صفة هو حساب توفير ذو عائد متغير و يحتسب العائد علي أقل رصيد دائن خلال الشهر و بما لا يقل عن ٥٠٠ الف جنيه.
- يحتسب العائد علي الحساب حسب نشرة الأسعار المعلنة والمقررة من المصرف.
- احتساب العائد أعلاه هو فقط مثال لقيمة العائد المنصرف و يمكن تغيير قيمة العائد وفقاً لعدد الايام الفعلية والعائد المطبق علي الحساب حينها
- يتم خصم الرسوم المُدرجة في هذا البيان من كل حساب فرعي علي حدة بنفس عملة الحساب للحسابات بالجنيه المصري و ما يعادلها للحسابات بالعملات الاجنبية.
- الرسوم المُدرجة والعوائد بهذا البيان قابلة للتغيير ويتم الاعلان عنها بالموقع الرسمي للمصرف المتحد
- الحسابات المتوافقة مع الشريعة تقوم على صيغة المضاربة وتستثمر في حصيللة الوعاء العام بصيغ التمويل الإسلامي وفق ما أقرته الهيئة الشرعية للمصرف وتصرف العوائد الدورية تحت الحساب لحين إجراء التسويات النهائية.
- عند إغلاق الحساب يراعي النظر في أي معاملات معلقة قد تتأثر إذا أغلق الحساب مثال ( التحويلات الدائمة / التعليمات المستديمة/الرسوم المستحقة غير المدفوعة وغيرها من المعاملات
- في حالة عدم التعامل على الحساب لمدة عامين لحسابات التوفير فيعتبر هذا الحساب حساباً راکداً يتم التحفظ عليه من جانب المصرف حفاظاً على حقوق العملاء ويتم رفع التحفظ عنه بإجراء أية عمليات على الحساب بواسطة العميل أو المفوضين منه في التعامل على الحساب
- يُعد الحساب راکد في حالة عدم إجراء أيأ من المعاملات التالية عليه (بحد أدني عملية واحدة): سحب، أو إيداع، أو تحويل، أو الاستعلام الالكتروني ولا تُعد المعاملات التي يقوم بها المصرف علي حسابات العملاء مثل خصم الرسوم أو إضافة العوائد من المعاملات التي بموجبها يتم تنشيط الحساب.
- في حالة كافة الحسابات الفرعية راکدة يتعين قيام العميل بالاتي كحد أدني لتنشيط حساباته:  
✓ مصادقة علي رصيد الحسابات  
✓ كتابة طلب لاعادة تنشيط الحسابات
- في حالة وجود بعض الحسابات الفرعية راکدة وأخري نشطة ، يمكن للعميل تنشيط حساباته الراکدة بإستخدام أيأ من وسائل الاتصال بالمصرف (الفروع ، أو مركز الاتصال ، أو الانترنت البنكي ، أو ماكينات الصراف الالي)
- هذا المستند هو تفسير للعقد وليس شاملاً لجميع الشروط والاحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط وأحكام العقد بعناية وإستلام نسخة من العقد الموقع
- اعرف جيداً شروط وأحكام الخدمة/المنتج قبل الشراء .
- اعرف جيداً أسعار العائد والعمولات والمصاريف قبل شراء أي خدمة / منتج ويمكنك متابعة أية تغييرات بها من خلال موقع المصرف (www.theubeg.com) أو اتصل بـ ١٩٢٠٠
- احرص على الإطلاع على نموذج " اعرف حقوقك ومسئولياتك KYR من خلال الفرع أو من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف، ولك الحق في الاستفسار عن أي من البنود الواردة به من خلال الموظف المسئول.
- في حالة وجود شكوى أو اعتراض يخص التعاملات المصرفية، يحق للعميل تقديم شكواه الي المصرف من خلال قنوات الاتصال المتاحة و يتم بحث شكواه و الرد عليها خلال ١٥ يوم عمل.
- في حالة عدم قبول الرد يتم إبلاغ المصرف بذلك خلال ١٥ يوم عمل و سيتم إعادة بحث الشكوى مرة أخرى و الرد عليها خلال ١٥ يوم عمل، و حال عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً منه ضمناً لما ورد بالرد.
- يجب تقديم الشكوى للمصرف المتحد قبل تصعيدها للبنك المركزي المصري، و يحق للعميل تصعيد شكواه للبنك المركزي المصري الذي يتولى آلية فحص و مراجعة رد البنك على الشكوى، فقط في حالة عدم حلها من قبل المصرف أو عدم قبوله للرد.
- يجوز للمصرف المتحد احالة الشكوى لبنك اخر إذا توافرت أسباب جدية بأن موضوع الشكوى يقع تحت المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر.
- في حالة تعلق الشكوى بمعاملات مع جهات خارجية لا يسري عليها شرط الرد خلال ١٥ يوم عمل ويتم إخطار العميل بذلك.

ملحق حساب الاستثمار

رسوم فتح وتشغيل الحساب	
إسم المنتج	حساب الاستثمار
العملة	.....
رسوم فتح الحساب	١٠٠ جم أو ما يعادلها
الحد الأدنى لفتح الحساب	١٠٠٠ جنيه مصري / ٥٠٠ دولار أمريكي أو ما يعادلها
رسوم الحساب الدورية / التشغيل	٦٠ جم أو ما يعادلها ربع سنوي
رسوم كشوفات الحساب	٣٠٠ جم سنويا لكشوف الحساب الربع سنويه أو ٤٠٠ جم سنويا لكشوف الحساب الشهريه أو ٧٠٠ جم سنويا لكشوف الحساب الاسبويه طبقا لاختيار العميل
رسوم الانخفاض عن الحد الأدنى للرصيد الشهري	لا يوجد
رسوم إغلاق الحساب	٢٥ جم أو ما يعادلها
رسوم المعاملات النقدية من خلال الفروع	
السحب	١,٥ % بحد أدنى ٥٠ جم للمبالغ الأقل من حد السحب من ماكينات الصراف الآلي
الإيداع	40 جم من ١٠ الاف جم فأقل قيد عمليات الإيداع حق يوم العمل التالي ليوم الإيداع وعند الإيداع بصفات صغيرة بدأ من فئه ٥ جم وحتى فئه ٢٠ جم يتم تطبيق عموله ١ % مع العلم ان تلك العمولة يتم تطبيقها لمبلغ الإيداع بتلك الفئات بحد أدنى ١٠٠٠ جم في حاله طلب العميل إيداع حق اليوم يتم احتسابها كالتالي للجنيه المصري من خلال EGP Corridor طبقاً للمعادلة التالية $(\text{Overnight lending Rate} + 2\%) \times \text{عدد الايام الفعلية} \times 360$ بحد أدنى ٥٠ جم للعملات الاجنبية من خلال Major fixed rate طبقاً للمعادلة التالية $(\text{O/N (GBP/EUR/USD} + 3\%) \times \text{عدد الايام الفعلية} \times 360$ بحد أدنى ١٠٠ جم

مثال: لكيفية احتساب أسعار العائد لدورية صرف العائد ربع سنوي (تقليدي - متوافق مع أحكام الشريعة)				
العوائد	دوريه صرف العائد	العائد السنوي	مثال لرصيد الحساب	مثال لإحتساب العائد المنصرف
	ربع سنوي	١٥%	١٠٠,٠٠٠ جم	٣٧٥٠ جم
نوع العائد	عائد سنوي متغير			
تاريخ احتساب العائد	يحتسب العائد إعتباراً من الشهر التالي لتاريخ فتح الحساب			
مبلغ الحد الأدنى لحساب العائد	للحسابات بالجنيه المصري الحد الأدنى لاحتساب العائد ٥٠٠ جم و للحسابات بالعملة الاجنبية يتم تحديده وفقاً لنوع العملة			
تاريخ إستحقاق العائد	ثاني يوم عمل في الشهر وفقاً لدورية صرف العائد			

مثال: لكيفية احتساب أسعار العائد لدورية صرف العائد يومي (متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية)				
العوائد	دوريه صرف العائد	العائد السنوي	مثال لرصيد الحساب	مثال لإحتساب العائد المنصرف
	يومي	١٣%	٥٠٠,٠٠٠ جم	١٧٨,٠٨ جم
نوع العائد	عائد سنوي متغير			
تاريخ احتساب العائد	يحتسب العائد إعتباراً من يوم العمل التالي لتاريخ فتح الحساب			
مبلغ الحد الأدنى لحساب العائد وعملة الحساب	الحساب بالجنيه المصري والحد الأدنى لاحتساب العائد ٢٥ الف جم			
تاريخ إستحقاق العائد	يضاف العائد يوم العمل التالي			

- تسري الشروط و الأحكام و كذلك الأمثلة الموضحة على الحسابات بالجنيه المصري و العملات الأجنبية التقليدية و المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية للعوائد المستحقة ربع سنوياً.
- تسري الشروط و الأحكام و كذلك الأمثلة الموضحة علي الحسابات بالجنيه المصري المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية للعوائد المستحقة اليومية
- حساب الاستثمار ذو عائد متغير ويتم إحتساب العائد علي أقل رصيد خلال الشهر لدورية صرف العائد الربع سنوية
- حساب الاستثمار ذو عائد متغير ويتم إحتساب العائد علي إقفال الرصيد اليومي لدورية صرف العائد اليومية
- يحتسب العائد علي الحساب حسب نشرة الاسعار المعلنة و المقررة من المصرف.
- إحتساب العائد أعلاه هو فقط مثال لقيمة العائد المنصرف و يمكن تغيير قيمة العائد وفقاً لعدد الايام الفعلية و العائد المطبق علي الحساب حينها
- يتم خصم الرسوم المُدرجة في هذا البيان من كل حساب فرعي علي حدة بنفس عملة الحساب للحسابات بالجنيه المصري و ما يعادلها للحسابات بالعملات الاجنبية.
- الرسوم المُدرجة و العوائد بهذا البيان قابلة للتغيير ويتم الاعلان عنها بالموقع الرسمي للمصرف المتحد
- الحسابات المتوافقة مع الشريعة تقوم على صيغة المضاربة و تستثمر في حصيلة الوعاء العام بصيغ التمويل الإسلامي وفق ما أقرته الهيئة الشرعية للمصرف و تصرف العوائد الدورية تحت الحساب لحين إجراء التسويات النهائية.
- عند إغلاق الحساب يراعي النظر في أي معاملات معلقة قد تتأثر إذا أغلق الحساب مثال ( التحويلات الدائمة / التعليمات المستديمة/الرسوم المستحقة غير المدفوعة و غيرها من المعاملات
- في حالة عدم التعامل على الحساب لمدة عام للحسابات الاستثمارية فيعتبر هذا الحساب حساباً راکداً يتم التحفظ عليه من جانب المصرف حفاظاً على حقوق العملاء و يتم رفع التحفظ عنه بإجراء أية عمليات على الحساب بواسطة العميل أو المفوضين منه في التعامل على الحساب
- يُعد الحساب راکد في حالة عدم إجراء أيأ من المعاملات التالية عليه (بحد أدنى عملية واحدة): سحب، أو إيداع، أو تحويل، أو الاستعلام الإلكتروني و لا تُعد المعاملات التي يقوم بها المصرف علي حسابات العملاء مثل خصم الرسوم أو إضافة العوائد من المعاملات التي بموجبها يتم تنشيط الحساب.
- في حالة كافة الحسابات الفرعية راکدة يتعين قيام العميل بالاتي كحد أدنى لتنشيط حساباته:  
✓ مصادقة علي رصيد الحسابات  
✓ كتابة طلب لاعادة تنشيط الحسابات
- في حالة وجود بعض الحسابات الفرعية راکدة و أخرى نشطة ، يمكن للعميل تنشيط حساباته الراکدة باستخدام أيأ من وسائل الاتصال بالمصرف (الفروع ، أو مركز الاتصال ، أو الانترنت البنكي ، أو ماكينات الصراف الالي)
- هذا المستند هو تفسير للعقد و ليس شاملاً لجميع الشروط و الاحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط و أحكام العقد بعناية و إستلام نسخة من العقد الموقع
- اعرف جيداً شروط و أحكام الخدمة/المنتج قبل الشراء .
- اعرف جيداً أسعار العائد و العمولات و المصاريف قبل شراء أي خدمة / منتج و يمكنك متابعة أية تغييرات بها من خلال موقع المصرف (www.theubeg.com) أو اتصل بـ ١٩٢٠٠
- احرص على الإطلاع على نموذج " اعرف حقوقك و مسؤولياتك KYR من خلال الفرع أو من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف، و لك الحق في الاستفسار عن أي من البنود الواردة به من خلال الموظف المسئول.
- في حالة وجود شكوى أو اعتراض يخص التعاملات المصرفية، يحق للعميل تقديم شكواه الي المصرف من خلال قنوات الاتصال المتاحة و يتم بحث شكواه و الرد عليها خلال ١٥ يوم عمل.
- في حالة عدم قبول الرد يتم إبلاغ المصرف بذلك خلال ١٥ يوم عمل و سيتم إعادة بحث الشكوى مرة أخرى و الرد عليها خلال ١٥ يوم عمل، و حال عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً منه ضمناً لما ورد بالرد.
- يجب تقديم الشكوى للمصرف المتحد قبل تصعيدها للبنك المركزي المصري، و يحق للعميل تصعيد شكواه للبنك المركزي المصري الذي يتولى آلية فحص و مراجعة رد البنك على الشكوى، فقط في حالة عدم حلها من قبل المصرف أو عدم قبوله للرد.
- يجوز للمصرف المتحد إحالة الشكوى لبنك اخر إذا توافرت أسباب جدية بأن موضوع الشكوى يقع تحت المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر.
- في حالة تعلق الشكوى بمعاملات مع جهات خارجية لا يسري عليها شرط الرد خلال ١٥ يوم عمل و يتم إخطار العميل بذلك.

ملحق حسابات جاري ذو عائد التقليدي

رسوم فتح وتشغيل الحساب	
إسم المنتج	حساب جاري ذو عائد
العملة	.....
رسوم فتح الحساب	١٥٠ جم أو ما يعادلها
الحد الأدنى لفتح الحساب	١٠٠٠ جنيه مصري / ٥٠٠ دولار أمريكي أو ما يعادلها ولحساب ستار جاري ذو عائد الحد الأدنى لفتح الحساب ١٠٠ الف جم
رسوم الحساب الدورية / التشغيل	٦٠ جم أو ما يعادلها ربع سنوي
رسوم كشوفات الحساب	٣٠٠ جم سنوياً لكشوف الحساب الربع سنويه أو ٤٠٠ جم سنوياً لكشوف الحساب الشهرية أو ٧٠٠ جم سنوياً لكشوف الحساب الاسبوعيه طبقاً لاختيار العميل
رسوم الانخفاض عن الحد الأدنى للرصيد الشهري	٧٥ جم تخصم شهرياً للحسابات بالجنيه المصري وتعفي الحسابات بالعملات الأجنبية من تلك العمولة
رسوم إغلاق الحساب	٢٥ جم أو ما يعادلها
رسوم المعاملات النقدية من خلال الفروع	
السحب	١,٥٪ بحد أدنى ٥٠ جم للمبالغ الأقل من حد السحب من ماكينات الصراف الآلي
الإيداع	40 جم من ١٠ الاف جم فأقل قيد عمليات الإيداع حق يوم العمل التالي ليوم الإيداع وعند الإيداع بفئات صغيرة بدأ من ٥٠ جم وحتى ٢٠ جم يتم تطبيق عموله ١ % مع العلم ان تلك العمولة يتم تطبيقها لمبلغ الإيداع بتلك الفئات بحد أدنى ١٠٠٠ جم في حاله طلب العميل إيداع حق اليوم يتم احتسابها كالتالي للجنيه المصري من خلال EGP Corridor طبقاً للمعادلة التالية ٣٦٠ / عدد الايام الفعلية × (٢٪ + Overnight lending Rate) بحد أدنى ٥٠ جم للعملات الأجنبية من خلال Major fixed rate طبقاً للمعادلة التالية ٣٦٠ / عدد الايام الفعلية × (٣٪ + O/N (GBP/EUR/USD)) بحد أدنى ١٠٠ جم

مثال لكيفية احتساب أسعار العائد (دورية صرف العائد الشهري)				
العوائد	دوريه صرف العائد	العائد السنوي	مثال لرصيد الحساب	مثال لإحتساب العائد المنصرف
	شهرى	١٥٪	١٠٠,٠٠٠ جم	١٢٥٠ جم
نوع العائد	عائد سنوي متغير			
تاريخ احتساب العائد	يحتسب العائد يومياً علي رصيد الاقفال اليومي للحساب			
مبلغ الحد الأدنى لحساب العائد	١٠٠ الف جم مصري لحساب ستار جاري ذو عائد			
تاريخ إستحقاق العائد	ثاني يوم عمل في الشهر وفقاً لدورية صرف العائد			

مثال: لكيفية احتساب أسعار العائد (دورية صرف العائد يومي)				
العوائد	دوريه صرف العائد	العائد السنوي	مثال لرصيد الحساب	مثال لإحتساب العائد المنصرف
	يومي	١٣٪	٥٠٠,٠٠٠ جم	١٧٨,٠٨ جم
نوع العائد	عائد سنوي متغير			
تاريخ احتساب العائد	يحتسب العائد إعتباراً من يوم العمل التالي لتاريخ فتح الحساب			
مبلغ الحد الأدنى لحساب العائد وعملة الحساب	الحساب بالجنيه المصري والحد الأدنى لاحتساب العائد ٢٥ الف جم			
تاريخ إستحقاق العائد	يضاف العائد يوم العمل التالي			

- تسري الشروط و الأحكام و كذلك الأمثلة الموضحة على الحسابات بالجنيه المصري و العملات الأجنبية لدورية صرف العائد الشهرية.
- تسري الشروط و الأحكام و كذلك الأمثلة الموضحة على الحسابات بالجنيه المصري لدورية صرف العائد اليومية.
- الحساب الجاري ذو عائد متغير ويتم إحتساب العائد يومياً علي رصيد الإقفال اليومي للحساب
- يحتسب العائد علي الحساب حسب نشرة الاسعار المعلنة والمقررة من المصرف.
- إحتساب العائد أعلاه هو فقط مثال لقيمة العائد المنصرف و يمكن تغيير قيمة العائد وفقاً لعدد الايام الفعلية والعائد المطبق علي الحساب حينها
- يتم خصم الرسوم المُدرجة في هذا البيان من كل حساب فرعي علي حدة بنفس عملة الحساب للحسابات بالجنيه المصري و ما يعادلها للحسابات بالعملات الاجنبية.
- الرسوم المُدرجة والعوائد بهذا البيان قابلة للتغيير ويتم الاعلان عنها بالموقع الرسمي للمصرف المتحد
- عند إغلاق الحساب براعي النظر في أي معاملات معلقة قد تتأثر إذا أُغلق الحساب مثال ( التحويلات الدائمة / التعليمات المستديمة/الرسوم المستحقة غير المدفوعة وغيرها من المعاملات
- في حالة عدم التعامل على الحساب لمدة عام للحساب الجاري ذو عائد فيعتبر هذا الحساب حساباً راکداً يتم التحفظ عليه من جانب المصرف حفاظاً على حقوق العملاء ويتم رفع التحفظ عنه بإجراء أية عمليات على الحساب بواسطة العميل أو المفوضين منه في التعامل على الحساب
- يُعد الحساب راکد في حالة عدم إجراء أيأ من المعاملات التالية عليه (بحد أدني عملية واحدة): سحب، أو إيداع، أو تحويل، أو الاستعلام الالكتروني ولا تُعد المعاملات التي يقوم بها المصرف علي حسابات العملاء مثل خصم الرسوم أو إضافة العوائد من المعاملات التي بموجبها يتم تنشيط الحساب.
- في حالة كافة الحسابات الفرعية راکدة يتعين قيام العميل بالاتي كحد أدني لتنشيط حساباته:  
✓ مصادقة علي رصيد الحسابات  
✓ كتابة طلب لاعادة تنشيط الحسابات
- في حالة وجود بعض الحسابات الفرعية راکدة وأخري نشطة ، يمكن للعميل تنشيط حساباته الراکدة بإستخدام أيأ من وسائل الاتصال بالمصرف (الفروع ، أو مركز الاتصال ، أو الانترنت البنكي ،أو ماكينات الصراف الالي)
- هذا المستند هو تفسير للعقد وليس شاملاً لجميع الشروط والاحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط وأحكام العقد بعناية وإستلام نسخة من العقد الموقع
- اعرف جيداً شروط وأحكام الخدمة/المنتج قبل الشراء .
- اعرف جيداً أسعار العائد والعمولات والمصاريف قبل شراء أي خدمة / منتج ويمكنك متابعة أية تغييرات بها من خلال موقع المصرف (www.theubeg.com) أو اتصل بـ ١٩٢٠٠
- احرص على الإطلاع على نموذج " اعرف حقوقك ومسئولياتك KYR من خلال الفرع أو من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف، ولك الحق في الاستفسار عن أي من البنود الواردة به من خلال الموظف المسئول.
- في حالة وجود شكوى أو اعتراض يخص التعاملات المصرفية، يحق للعميل تقديم شكواه الي المصرف من خلال قنوات الاتصال المتاحة و يتم بحث شكواه و الرد عليها خلال ١٥ يوم عمل.
- في حالة عدم قبول الرد يتم إبلاغ المصرف بذلك خلال ١٥ يوم عمل و سيتم إعادة بحث الشكوى مرة أخرى و الرد عليها خلال ١٥ يوم عمل، و حال عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً منه ضمناً لما ورد بالرد.
- يجب تقديم الشكوى للمصرف المتحد قبل تصعيدها للبنك المركزي المصري، و يحق للعميل تصعيد شكواه للبنك المركزي المصري الذي يتولى آلية فحص و مراجعة رد البنك على الشكوى، فقط في حالة عدم حلها من قبل المصرف أو عدم قبوله للرد.
- يجوز للمصرف المتحد احالة الشكوى لبنك اخر إذا توافرت أسباب جدية بأن موضوع الشكوى يقع تحت المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر.
- في حالة تعلق الشكوى بمعاملات مع جهات خارجية لا يسري عليها شرط الرد خلال ١٥ يوم عمل ويتم إخطار العميل بذلك.