شـــروط وأحـــكام شـــهـــادات الإيـــداع والودائـــع لأجـــل

أولا: شروط وأحكام شهادات الإيداع:

- يحتسب العائد بدءا من اليوم التالي لتاريخ الإصدار، ولا يمكن تعديل دورية دفع العوائد طوال مدة الشهادة.
- يتم صرف عائد الشهادات (المحتسب حتى التاريخ المقرر لصرف العائد) أو استرداد قيمتها خلال أيام عمل البنك الرسمية أما إذا وافق تاريخ الاستحقاق يوم عطلة فيتم الصرف في يوم العمل التالي لهذا التاريخ.
- سيتم إصدار الشهادة /الشهادات خصما من حساب التوفير المفتوح مسبقاً لدى البنك باسم العميل وكذلك إضافة العائد إليه، وذلك ما لم يحدد العميل حساباً آخر
- لا يوجد للعميل حد أقصى لقيمة الشهادات.
- تربط الشهادات وفقاً لمعدل العائد المعلن من البنك في تاريخ التجديد
- يحق العميل كسر الشهادة بعد 6 أشهر (3شهور بالنسبة للشهادات ذات معدل العائد الثابت للأفراد لمدة سنة ونصف) من إصدارها علما بأنه سيتم دفع الغرامة طبقاً لجدول كسر الشهادات المذكور في هذا النموذج.
- مبلغ الشهادة يستحق كليا عند تاريخ الاستحقاق – أي بانتهاء مدتها- ويمكن تجديد الشهادة بناء على طلب العميل وطبقاً لشروط البنك عند تاريخ الاستحقاق.
- من المتفق عليه أنه يحق للعميل كسر شهادة الإيداع جزئياً بشرط ألا يقل مقدار الكسر عن الحد الأدنى لمبلغ الكسر المحدد من البنك بالنسبة لكل شهادة أو مضاعفاته، ويقر العميل باطلاعه على حدود الكسر المتاحة بالنسبة للشهادات موضوع هذا العقد.
- ومن المتفق عليه – أيضاً- أنه في حالة الكسر الجزئي للشهادة فإنه يجب ألا يقل القدر المتبقي بعد الكسر عن الحد الأدنى لإصدارها، ولمزيد من الإيضاح فإنه لا يحق للعميل مطالبة البنك بإجراء الكسر الجزئي لأي شهادة إذا كان الكسر سوف يؤدى إلى انخفاض القدر المتبقي من قيمة الشهادة عن الحد الأدنى المقرر لإصدارها.
- من المتفق عليه أنه لا يجوز للعميل إنشاء وعاء ادخاري بمبلغ سبق الحصول عليه في صورة قرض شخصي أو تسهيل ائتماني من البنك، إذ لا يجوز استخدام القرض الشخصي أو التسهيل الائتماني إلا في الغرض الذي تم منحه من أجله، وعليه فإنه إذا تبين للبنك – في أي وقت من الأوقات – أن هناك وعاء ادخاري مصدر إنشاؤه قرض شخصي أو تسهيل ائتماني فإنه يحق للبنك كسر هذا الوعاء الادخاري دون حاجة إلى إخطار العميل، ويقر العميل بإعفاء البنك من أي مسئولية قد تترتب نتيجة لهذا الكسر.

للشهادات ذات معدل العائد المتغير:

- ترتبط شهادات الإيداع ذات العائد المتغير (المرتبطة بالكوريدور) بسعر العائد المعلن من البنك المركزي المصري على الإيداع لمدة ليلة واحدة (الكوريدور) طالما احتفظ البنك المركزي المصري بذلك السعر أما شهادات الإيداع (المرتبطة بالكونيا)ذات العائد المتغير فترتبط بمتوسط القراءات اليومية للشهر المنقضي بالكونيا الذى يعلن عنه البنك المركزي يومياً و(الكونيا) هو سعر العائد الساري لليله واحدة على التعاملات بين البنوك (ال Conia).
- في حالة تعذر تحديد سعر العائد الساري على الشهادة (الكوريدور / الكونيا)والذى يعلن عنه البنك المركزي المصري لأي سبب كان، يكون للبنك الحق في تحديد معيار بديل لاحتساب سعر العائد الذي سيطبق على الشهادة وذلك وفقا للقواعد السارية في شأن تحديد أسعار العوائد على الودائع لديه - ذات القيمة والمدة المماثلة لقيمة الشهادة.

لشهادات نهر الخير:

- يرتبط العائد المتغير بسعر البنك المركزي المصري للائتمان والخصم الساري.
- يتم التبرع بعائد هذا النوع من الشهادات إلى المؤسسة الخيرية المتعاقدة مع البنك في فترة إنشاء الشهادة.

لشهادات تحيا مصر:

- تسري على شهادة/ شهادات (تحيا مصر) كافة شروط شهادات الإيداع الواردة بهذا الطلب، وذلك بما لا يتعارض مع الشروط الخاصة التالية.
- يتم إصدار شهادة / شهادات (تحيا مصر) خصماً من حساب العميل، ويحق للعميل التبرع بعائدها فقط أو بكامل قيمتها، وذلك وفقاً لما سيحدده العميل في صدر هذا الطلب.
- من المتفق عليه أن البنك سوف يقوم في تاريخ سداد قيمة أي شهادة بإصدار شهادة رمزية لتحيا مصر بحيث تتضمن بيانات قيمة الشهادة والمودع وخلافه، ومن المعلوم أنه في حالة تضارب أي من بيانات الشهادة الرمزية مع أي من البيانات الثابتة بنموذج طلب إنشاء شهادة إيداع تحيا مصر، فإن العبرة سوف تكون بالبيانات الواردة بنموذج طلب الشهادة.
- إذا كان التبرع مقصوراً على العائد فسوف يتم ما يلي:
  - إضافة العائد في تاريخ استحقاقه إلى حساب صندوق (تحيا مصر) بشكل دوري وذلك طوال مدة شهادة / شهادات (تحيا مصر)، ومن المتفق عليه أنه لن يتم تجديد مدة الشهادة/الشهادات إلا بموجب طلب كتابي يقدم من العميل عند نهاية المدة.
  - في حالة طلب العميل كسر الشهادة / الشهادات قبل انقضاء مدتها فسيتم استنزال "معدل الخصم" – المترتب على الكسر قبل الميعاد- وخصمه من أصل مبلغ الشهادة / الشهادات.
- إذا كان التبرع بكامل قيمة شهادة / شهادات (تحيا مصر) فسيتم ما يلي:
  - إنشاء الشهادة من حساب العميل باسم صندوق (تحيا مصر)، مع تحويل العائد في تاريخ استحقاقه إلى حساب الصندوق.
  - تحويل كامل قيمة الشهادة/ الشهادات بالكامل - في نهاية مدتها - إلى حساب صندوق (تحيا مصر).
- ومن المعلوم أنه إذا كان التبرع بكامل قيمة شهادة / شهادات (تحيا مصر) فإنه يحق للعميل المطالبة باستردادها أو كسرها وذلك شريطة أن يتم تقديم طلب الكسر أو الاسترداد قبل انتهاء مدتها، ومن المتفق عليه أنه سيتم استنزال "معدل الخصم" – المترتب على الكسر أو الاسترداد قبل الميعاد- وخصمه من أصل مبلغ الشهادة / الشهادات.
- من المتفق عليه أنه في جميع الأحوال لا يجوز كسر شهادة / شهادات (تحيا مصر) قبل انقضاء ستة أشهر من تاريخ إنشائها.
- وبموجب هذا يقر العميل بأنه يصرح للبنك – تصريحاً نهائياً غير قابل للإلغاء- في أن يفصح للجهة المتبرع إليها (صندوق تحيا مصر) عن كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالعميل وبالشهادة/ الشهادات المصدرة بناء على هذا الطلب، وعليه فإنه يحق للبنك أن يخطر الصندوق – في أي وقت من الأوقات - بأي من تلك المعلومات أو البيانات، وذلك كله دون حاجة للحصول على موافقة أخرى من العميل أو لإخطاره أو لاتخاذ أي إجراء آخر.

لشهادات "شهادتي" بالعملة الأجنبية:

- يتم تنفيذ طلبات ربط الشهادات وذلك في خلال المواعيد التالية:
- يومين عمل تاليين لتاريخ طلب ربط الشهادات بالعملة الأجنبية بشرط توافر قيمة الشهادة بحساب العميل بذات حق تاريخ طلب ربط الشهادة.
- يتم تنفيذ طلبات ربط الشهادات وذلك في خلال المواعيد التالية كحد أقصى:
- خلال ستة أيام عمل تالية لتاريخ طلب الانشاء بالنسبة للأوعية المطلوب ربطها بالدولار وبالجنيه الإسترليني وباليورو، وخلال ثمانية أيام عمل تالية لتاريخ الطلب بالنسبة للأوعية ذات العملات الأجنبية الأخرى، وذلك كله في حالة إيداع قيمة الشهادة في ذات تاريخ طلب ربطها.

الشروط الخاصة لشهادات "شهادتي" ذات العائد المتغير بالدولار الأمريكي :

- يسرى على تلك الشهادات عائد يحتسب على أساس هامش بالإضافة إلى سعر السوفر لأجل "Term SOFR" المقرر عن مدة شهر طوال مدة الشهادة، والسوفر لأجل هو سعر العائد الذي تعلن عنه بورصة السلع الأمريكية بشيكاغو خلال فترات العائد، ومن المعلوم أن هذا السعر قابل للتعديل وفقاً للتغير في أسعار السوفر التي يعلن عنها خلال مدة الشهادة.
- وفي حالة استبدال العائد المرجعي المذكور فإنه يحق للبنك احتساب معدل سعر العائد على تلك الشهادات في ضوء السعر المرجعي البديل بالإضافة إلى هامش الربح المعلن من البنك في تاريخ تقديم طلب ربط الشهادة أو إعادة إنشائها أو تجديدها حسب الأحوال.
- هذا وحال تعذر تحديد سعر السوفر لأجل "Term SOFR" فإنه يحق للبنك تقرير العائد البديل الذي سيطبق على الشهادة وذلك وفقا للقواعد السارية في شأن تحديد أسعار العوائد على الودائع لديه ذات القيمة والمدة المماثلة لقيمة الشهادة.
- وفى جميع الأحوال يتم إعادة تسعير العائد وذلك وفقا لدورية صرف العائد والمقرر لها كل شهر.
- ومن المتفق عليه أنه لا يحق للعميل المطالبة بكسر هذه الشهادة قبل مرور ستة أشهر من تاريخ ربطها، ومن المتفق عليه أيضاً أنه حال كسر الشهادة قبل ميعاد استحقاقها، فإنه سوف يتم احتساب غرامة الكسر المقررة لدى البنك على العميل.
- يتم تنفيذ طلبات ربط الشهادات وذلك في خلال المواعيد المقررة لشهادات "شهادتي" بالدولار الأمريكي ذات العائد المتغير.

شروط وأحكام خاصة بشهادات الإيداع:

في حالة كسر الشهادة كليا أو جزئيا، فأنه:

- بالنسبة للشهادات ذات العائد الثابت والتراكمي فيشترط أن يكون الشهر الأول للفترة المعنية على النحو الموضح بجدول كسر الشهادات قد انقضى بالكامل، ومثال ذلك أنه بالنسبة للفترة الثانية والتي تبدأ من الشهر الثالث عشر وحتى الشهر الرابع والعشرين- فإنه يشترط لتطبيق سعر الخصم المقرر لها أن يكون الشهر الثالث عشر قد انقضى بالكامل، وبمعنى آخر فإنه إذا تم طلب الكسر في اليوم التاسع والعشرين من الشهر الثالث عشر فإنه يسرى سعر الخصم المقرر عن الفترة الأولى. ومن المعلوم أن احتساب العائد يتم على أساس الأشهر الفعلية التي انقضت من تاريخ الإصدار حتى تاريخ طلب الكسر.
- بالنسبة للشهادات ذات العائد المتغير فيستحق سعر الخصم المقرر عن فترة الخاصة بها طالما أن مدة الشهادة - في تاريخ طلب الكسر- قد تجاوزت الشهر الأخير من الفترة السابقة عليها بأي عدد من الأيام، وبمعنى آخر لا يشترط استكمال الشهر الأول من الفترة المعنية وإنما يستحق سعر العائد عن الفترة بمجرد حلول الشهر الأول من تلك الفترة.
- يحدد سعر العائد المطبق على القيمة التي سيتم طلب كسرها من قيمة الشهادة وفقاً للأسس الآتية بالنسبة للشهادات ذات المعدل الثابت (معدل العائد الساري على الشهادة مطروحاً منه معدل سعر الخصم) وذلك وفقاً للإيضاح التالي:
- للشهادات ذات معدل العائد الثابت، معدل عائد الشهادة مطروحا منه معدل الخصم.
- للشهادات ذات معدل العائد التراكمي، معدل عائد الشهادة المركب مطروحا منه معدل الخصم.
- للشهادات ذات معدل العائد المتغير، معدل عائد الشهادة المطبق عند كل دورية الدفع مطروحاً منه معدل الخصم.
- لشهادات نهر الخير ذات العائد المتغير، يتم خصم معدل الخصم من أصل مبلغ الشهادة ليس العائد الموجه إلى الجهة الخيرية.
- كسر الشهادة لسحب جزء منها متاح شريطة ألا يقل القدر المتبقي بعد الكسر عن الحد الأدنى للشهادة في تاريخ إصدار الشهادة.
- يرجى الإحاطة بأنه لا يمكن إغلاق أو تعديل رقم الحساب المخصوم منه مبلغ الشهادة/ المضاف إليه العائد طوال مدة الشهادة.

في حالة الإقراض بضمان الشهادة:

- 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.
- يمكن الاقتراض بضمان الشهادة من البنك بالشروط المقررة لدى البنك في تاريخ الاقتراض.
- دون الإخلال بحق البنك في التمسك باستمرار الشهادة قائمة لحين نهاية مدتها فانه في حالة وفاة العميل، تستمر الشهادة قائمة وفقاً للشروط المذكورة في هذا النموذج حتى تاريخ استحقاقها، وذلك ما لم يطلب أحد الورثة أياً كان نصيبه كسر الشهادة قبل حلول أجلها. ودون إخلال بحق البنك المتقدم ذكره - يتم إيداع القدر المتبقي من الشهادة في حالة الكسر بحسابات أمانات "بدون عائد" لدى البنك لحين توزيعها على الورثة الشرعيين.
- المصروفات و / أو العمولات: توقيع العميل على هذا النموذج يعني اطلاعه على تعريفة أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعريفة قابلة للتغير من آن لأخر 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

CD's Breaking Schedule | جدول كسر شهادات الإيداع

CD's Breaking Schedule

جدول كسر شهادات الإيداع

Type	Duration	Months 06-12 شهر	Months 13-24 شهر	Months 25-36 شهر	Months 37-48 شهر	Months 49-60 شهر	Months 61-72 شهر	Months 73-84 شهر	Months 85-96 شهر	Months 97-108 شهر	Months 109-120 شهر	مدة الشهادة	نوع الشهادة
For Individual Clients													**للعملاء الأفراد**
Fixed	3 yrs	6.75%	5.75%	4.75%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	معدل عائد ثابت
	5 yrs	5.00%	4.00%	3.50%	3.00%	2.00%	———	———	———	———	———	خمس سنوات	
	7 yrs	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.25%	1.00%	———	———	———	سبع سنوات	
	10 yrs	3.75%	3.50%	3.25%	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.00%	0.50%	عشر سنوات	
Floating *(Linked to Deposit Corridor rate)*	3 yrs	1.50%	1.00%	0.50%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	معدل عائد متغير *(مرتبط بسعر الكوريدور للإيداع)*
	5 yrs	5.00%	4.00%	3.50%	3.00%	2.00%	———	———	———	———	———	خمس سنوات	
Floating *(Linked to Conia)*	3 yrs	3.5%	2.00%	1.50%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	معدل عائد متغير *(مرتبط بسعرالكونيا)*
Cumulative	3 yrs	3.00%	2.00%	1.00%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	معدل عائد تراكمي
	5 yrs	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	———	———	———	———	———	خمس سنوات	
	6 yrs	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.00%	———	———	———	———	ست سنوات	
	7 yrs	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.25%	1.00%	———	———	———	سبع سنوات	
	8 yrs	3.50%	3.25%	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.00%	———	———	ثمان سنوات	
	10 yrs	3.75%	3.50%	3.25%	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.00%	0.50%	عشر سنوات	
Nahr El Kheir	3 yrs	3.00%	2.00%	1.00%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	نهر الخير
Tahya Masr	3 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	تحيا مصر
QNB First Plus	3 yrs	7.25%	6.25%	5.25%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	فرست بلسQNB
For Corporate Clients													**للعملاء الشركات**
Fixed	3 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	معدل عائد ثابت
Tahya Masr	3 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	تحيا مصر
For Individual & Corporate Clients													**للعملاء الأفراد والشركات**
Fixed Shehadty in Foreign Currency												شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت)	
USD	3 yrs	3.75%	3.25%	2.75%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	دولار أمريكي
	5 yrs	1.10%	1.10%	0.60%	0.50%	0.30%	———	———	———	———	———	خمس سنوات	
	7 yrs	0.70%	0.70%	0.50%	0.40%	0.20%	0.20%	0.10%	———	———	———	سبع سنوات	
GBP	3 yrs	0.30%	0.20%	0.10%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	جنيه استرليني
	5 yrs	0.50%	0.50%	0.30%	0.20%	0.10%	———	———	———	———	———	خمس سنوات	
EUR	3 yrs	0.60%	0.50%	0.20%	———	———	———	———	———	———	———	ثلاث سنوات	يورو
	5 yrs	0.70%	0.60%	0.40%	0.30%	0.20%	———	———	———	———	———	خمس سنوات	
Floating Shehadty in Foreign Currency												شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد متغير):	
USD	3 yrs	1.50%	1.25%	1.00%								ثلاث سنوات	دولار أمريكي
	5 yrs	1.75%	1.50%	1.25%	1.00%	0.75%						خمس سنوات	
Other CDs Breaking Schedule (For individuals)												جدول كسر شهادات الإيداع الأخرى (للأفراد فقط)	
Type	Duration	07-13 Months شهر	14-25 Months شهر	26-37 Months شهر	38-48 Months شهر	49-60 Months شهر	61-72 Months شهر	73-84 Months شهر	85-96 Months شهر	97-108 Months شهر	109-120 Months شهر	مدة الشهادة	نوع الشهادة
Fixed	4 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	2.00%	———	———	———	———	———	———	أربع سنوات	معدل عائد ثابت

الحد الأدنى للشهادات:	
للعملاء الأفراد	
• للشهادات ذات معدل العائد الثابت	1,000 : جنيه مصري
• للشهادات ذات معدل العائد الثابت لمده 4 سنوات	25,000,000 : جنيه مصري (1 شهر)
• شهادات ذات معدل العائد التراكمي	1,000 : جنيه مصري
• شهادات ذات معدل العائد المتغير (المرتبطة بسعر الكوريدور للايداع)	1,000 : جنيه مصري
• شهادات ذات معدل العائد المتغير (المرتبطة بسعر الكونيا)	50,000 : جنيه مصري
• شهادات نهر الخير	1,000 : جنيه مصري
• شهادات تحيا مصر	1,000 : جنية مصري
• شهادات فرست QNB لمدة 5 سنوات	10,000,000 : جنيه مصري
• شهادات فرست QNB بلس	500,000 : جنيه مصري
للعملاء الشركات	
• للشهادات ذات معدل العائد الثابت	50,000 : جنيه مصري (3 سنوات؛ 1 ،3، و6 أشهر)
• شهادات تحيا مصر	1,000 : جنية مصري
للعملاء الأفراد والشركات	
• شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت)	1,000 : دولار امريكى
	1,000 : جنيه استرليني
	1,000 : يورو
شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد متغير)	1,000 : دولار امريكي

معلومات إضافية عن شهادات الإيداع

نوع الشهادة	مده الشهادة	دوريه صرف العائد	الحد الأدنى لإصدار الشهادة	طريقه حساب الفوائد	مثال توضيحى لحساب الفوائد
شهادات ثابته	3سنوات	شهري	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*1/12	100,000* 15.50%*1/12=1,291.667
		3شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد*3/12	100,000* 15.55%*3/12= 3,887.50
		6شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد*6/12	100,000* 15.60%*6/12=7,800
		12شهر		مبلغ الشهادة * سعر العائد*12/12	100,000* 15.65%=15,650
	4سنوات	شهري	25مليون و مضاعفات 1 مليون	مبلغ الشهادة * سعر العائد*1/12	25,000,000* 11%*1/12=229,166.67
		3شهور	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*3/12	100,000* 7.5%*3/12=1,875
		6شهور	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*6/12	100,000* 7.625%*6/12=3,812.5
	5سنوات	شهري	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*1/12	100,000* 10.25%*1/12=845.17
		3شهور	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*3/12	100,000* 10.5%*3/12=2,625
		6شهور	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*6/12	100,000* 10.5%*6/12=5,250
	7سنوات	شهري	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*1/12	100,000* 10.5%*1/12=875
	10سنوات	شهري	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*1/12	100,000* 11%*1/12=916.67
شهادات First Plus	3سنوات	شهري	500,000جم و مضاعفات 1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*1/12	500,000* 16.50%*1/12=6,875
شهادات QNB الأوائل	5سنوات	3شهور	10,000,000جم و مضاعفات 1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*3/12	10,000,000* 10%*3/12=250,000
تحيا مصر	3سنوات	3شهور	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد*3/12	100,000* 9.10%*3/12=2,275
شهادات متغيرة	3سنوات	شهري	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد *عدد الأيام/365 مبلغ الشهادة * سعر العائد *عدد الأيام/366 (في حاله السنه الكبيسة)	100,000* 24%=30/365 1,972.60
	5سنوات	شهري	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد *عدد الأيام/365 مبلغ الشهادة * سعر العائد *عدد الأيام/366 (في حاله السنه الكبيسة)	100,000* 23.65%=30/365 1,943.84
		3شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد *عدد الأيام/365 مبلغ الشهادة * سعر العائد *عدد الأيام/366 (في حاله السنه الكبيسة)	100,000* 23.75%=90/365 5,856.16
شهادات كونيا المتغيرة	3سنوات	شهري	50,000جم و مضاعفات 1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد(متغير شهريا)*1/12	100,000* 24.6390%*1/12=2,053.25
الشهادات الخيرية المتغيرة	3سنوات	شهري	1000جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد *عدد الأيام/365 مبلغ الشهادة * سعر العائد *عدد الأيام/366 (في حاله السنه الكبيسة)	100,000* 23%=30/365 1,890.41
		3شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد *عدد الأيام/365 مبلغ الشهادة * سعر العائد *عدد الأيام/366 (في حاله السنه الكبيسة)	100,000* 23.25%=90/365 57,328.77
الشهادات المتراكمة	3سنوات		1000جم	الشهر الأول: مبلغ الشهادة* سعر العائد*1/12 الشهر الثاني:(مبلغ الشهادة +الشهر الأول) * سعر العائد*1/12 الشهر الثالث :(مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) * سعر العائد*1/12 حتى نهاية 3 سنوات	الشهر الأول: 100,000* 7.78%*1/12=648.33 الشهر الثاني: (100,000+648.33)*7.78%*1/12=652.53 الشهر الثالث: (100,000+652.53)*7.78%*1/12=652.57 حتى نهاية 3 سنوات
	5سنوات			الشهر الأول: مبلغ الشهادة* سعر العائد*1/12 الشهر الثاني:(مبلغ الشهادة +الشهر الأول) * سعر العائد*1/12 الشهر الثالث :(مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) * سعر العائد*1/12 حتى نهاية 5 سنوات	
	6سنوات			الشهر الأول: مبلغ الشهادة* سعر العائد*1/12 الشهر الثاني:(مبلغ الشهادة +الشهر الأول) * سعر العائد*1/12 الشهر الثالث :(مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) * سعر العائد*1/12 حتى نهاية 6 سنوات	
	7سنوات			الشهر الأول: مبلغ الشهادة* سعر العائد*1/12 الشهر الثاني:(مبلغ الشهادة +الشهر الأول) * سعر العائد*1/12 الشهر الثالث :(مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) * سعر العائد*1/12 حتى نهاية 7 سنوات	
	8سنوات			الشهر الأول: مبلغ الشهادة* سعر العائد*1/12 الشهر الثاني:(مبلغ الشهادة +الشهر الأول) * سعر العائد*1/12 الشهر الثالث :(مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) * سعر العائد*1/12 حتى نهاية 8 سنوات	
	10سنوات			الشهر الأول: مبلغ الشهادة* سعر العائد*1/12 الشهر الثاني:(مبلغ الشهادة +الشهر الأول) * سعر العائد*1/12 الشهر الثالث :(مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) * سعر العائد*1/12 حتى نهاية 10 سنوات	

شهادتي بالعملات الأجنبية ذات العائد الثابت	3سنوات	شهري	1000 دولار 1000يورو 1000جنيه إسترليني	مبلغ الشهادة * سعر العائد*1/12	100,000* 4.25%*1/12=354.167
		3شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد*3/12	100,000* 4.3%*3/12=1075
		6شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد*6/12	100,000* 4.35%*6/12=2175
		12شهر		مبلغ الشهادة * سعر العائد*12/12	100,000* 4.4%=4400
	5سنوات	شهري	1000 دولار 1000يورو 1000جنيه إسترليني	مبلغ الشهادة * سعر العائد*1/12	100,000* 1.3%*1/12=108.33
		3شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد*3/12	100,000* 1.4%=3/12=350
		6شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد*6/12	100,000* 1.55%*6/12=775
		12شهر		مبلغ الشهادة * سعر العائد*12/12	100,000* 1.55%=1550
	7سنوات	شهري	1000 دولار	مبلغ الشهادة * سعر العائد*1/12	100,000* 0.7%*1/12=58.33
		3شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد*3/12	100,000* 0.95%*3/12=237.50
		6شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد*6/12	100,000* 1.2%*6/12=600
		12شهر		مبلغ الشهادة * سعر العائد*12/12	100,000* 1.2%=1200
شهادتي" بالدولار الامريكي" ذات العائد المتغير	3سنوات	شهري	1000 دولار	مبلغ الشهاده * سعر العائد 0.4% + Term SOFR 1 Month * 365و 366 /عدد الايام الفعلي	مثال 5 سنوات 1000= 3.427 (4.17%=0.50%+3.67%)*30/365
	5سنوات			مبلغ الشهاده * سعر العائد 0.5% + Term SOFR 1 Month * 365و 366 /عدد الايام الفعلي	

- يحتسب العائد بدءا من اليوم التالي لتاريخ الإصدار.
- معدل العائد المطبق سنويا بغض النظر عن دورية صرف العائد ويتم صرفه بنفس عملة الشهادة.
- يرجى التأكد من فئات الشهادات المربوطة لدى البنك عند التعاقد حيث إن ذلك سينعكس على مبلغ التسهيل/القرض لاحقا إذا تقدمت للحصول عليه.
- يرجى التأكد من تعليمات تجديد الشهادات الخاصة بك عند ربط كل شهادة، والتأكد من رقم الحساب الذي سيتم إضافة الشهادة إليه في حالة عدم التجديد التلقائي.
- هذا المستند هو تفسير للعقد وليس شاملا لجميع الشروط والأحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط وأحكام العقد بعناية واستلام نسخة من العقد الموقع.
- إمكانية ربط وكسر بعض أنواع الشهادات عبر خدمة الانترنت والموبايل البنكي.
- في حالة وجود شكوى يرجى الاتصال ب 19700 أو الارسال على البريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg ويجب ان تتلقى ردا من البنك خلال 15 يوم عمل كحد أقصى.
- إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن رد البنك يمكنك إعادة تقديم شكواك للتصعيد، ويجب أن يتبع الرد الثاني من البنك خلال 15 يوم عمل أخرى.
- يمكنك تقديم شكوى إلى "قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة" بالبنك المركزي المصري، الذي يتولى فحص ومراجعة رد البنك على شكوى سيادتكم، وذلك في حالة عدم تلقى رد بعد 15 يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضائك عن الرد الثاني.

ثانيا: الشروط والأحكام الخاصة بالودائع لأجل:

- تربط الودائع وفقاً لمعدل العائد المعلن من البنك في تاريخ تقديم طلب ربط الوديعة أو إعادة إنشائها أو تجديدها.
- يشترط لاستمرار استحقاق العائد وكذا يشترط لتطبيق سعر العائد استمرار الوديعة قائمة حتى نهاية مدتها.
- في حالة كسر الوديعة كلياً قبل ميعاد استحقاقها، فإنه يتم احتساب العائد وفقاً للشروط التي سيتم بيانها بعد.
- يتم تنفيذ الطلبات الخاصة سواء لتعديل أو لتجديد أو لكسر الودائع حق يومين عمل تاليين لتاريخ استلام طلب العميل.
- عند طلب كسر أو تسييل الوعاء الادخاري بعد انقضاء الأجل الذي يحظر خلاله كسر أو تسييل الوعاء الادخاري على النحو المتقدم ذكره أعلاه فإنه يحق للبنك إعادة احتساب العائد المقرر على الوعاء الادخاري وفقا لسعر العائد الساري لدي البنك في تاريخ إنشاء هذا الوعاء ولمده تساوي المدة من تاريخ الإنشاء وحتى تاريخ طلب كسر أو تسييل الوديعة وعلى أن يتم استبعاد كسر الشهر من هذه المدة.
- يحق للبنك احتساب عموله كسر الوعاء الادخاري بالنسب المحددة بصدر هذا النموذج أو بطلبنا لتسييل أو كسر الوعاء أيهما أكبر.
- يسري احتساب العائد المقرر على الوعاء الادخاري باعتبار أن السنة 365 يوماً أو 366 في حالة السنة الكبيسة.
- في حالة اتخاذ الوعاء الادخاري كضمان لأي تسهيل ائتماني ممنوح للعميل فأنه يحق للبنك فضلاً عن تطبيق عمولة الكسر أو التسييل على النحو المتقدم ذكره أن يحتسب عمولة السداد المعجل المقررة للتسهيل الائتماني ووفقاً للشروط الواردة في عقد التسهيل.
- يحق للبنك إجراء المقاصة الاختيارية بين أي مبالغ تستحق للعميل تطبيقاً للشروط الواردة في هذا الطلب وبين رصيد حسابه الدائن أو حصيلة كسر الوعاء الادخاري وذلك دون حاجه إلى إنذار أو اعذار أو اتخاذ أي إجراء آخر.
- المصروفات و / أو العمولات: توقيع العميل على هذا النموذج يعنى اطلاعه على تعريفة أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعريفة قابلة للتغير من آن لأخر 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
- من المتفق عليه أنه لا يجوز للعميل إنشاء وعاء ادخاري بمبلغ سبق الحصول عليه في صورة قرض شخصي أو تسهيل ائتماني من البنك، إذ لا يجوز استخدام القرض الشخصي أو التسهيل الائتماني إلا في الغرض الذي تم منحه من أجله، وعليه فإنه إذا تبين للبنك – في أي وقت من الأوقات – أن هناك وعاء ادخاري مَصدَر انشاؤه قرض شخصي أو تسهيل ائتماني فإنه يحق للبنك كسر هذا الوعاء الادخاري دون حاجة إلى إخطار العميل، ويقر العميل بإعفاء البنك من أي مسئولية قد تترتب نتيجة لهذا الكسر.
- سيتم تنفيذ طلبات ربط الوديعة في ذات يوم طلبها. في حالة طلب ربط الوديعة في أيام الأجازات أو بعد نهاية عمل اليوم سيكون تاريخ ربطها أول يوم عمل بعد الأجازة.
- من المعلوم أنه في حالة طلب إنشاء وعاء ادخاري بمبلغ لم يحل ميعاد استحقاقه (value date) لأى سبب من الأسباب – كأن يتم إيداعه من العميل في غير فرع التعامل- فإنه بموجب هذا يقر العميل بتحمله للعائد المدين والعمولات السارية لدى البنك في تاريخه، و التي تحتسب على قيمة الوعاء الادخاري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المذكور بحسابه.
- في حالة كسر الودائع متوسطة الأجل بالدولار واليورو والجنيه الإسترليني المربوطة لمدة سنتين، فسوف يتم تطبيق غرامة الكسر وفقاً للنسب الموضحة في الجدول (ثالثا: طريقة احتساب كسر الودائع لأجل بالعملة الأجنبية) والتي يتم احتسابها على أساس مدة بقاء الوديعة قائمة لدى البنك.
- من المفهوم أن غرامة الكسر هي حق مقرر للبنك فقط.
- لا يجوز إجراء كسر جزئي لأي نوع من أنواع الودائع.
- هذا ويجوز للبنك تعديل النسب والمعادلات المذكورة وفقاً لإرادته المنفردة بمجرد إخطار العميل بالتعديل بأي صورة كانت حتى ولو كان ذلك الأخطار بإدراج هذا التعديل ضمن مفردات كشف حسابه.
- دون إخلال بحق البنك في التمسك باستمرار الوديعة قائمة لحين نهاية مدتها فانه في حالة وفاة العميل، تستمر الوديعة قائمة الى حين حلول اول تاريخ استحقاق لها تالي لتاريخ علم البنك بالوفاة وفقاً للشروط المذكورة في هذا النموذج ، وذلك ما لم يطلب احد الورثة أياً كان نصيبه، كسر الوديعة قبل حلول أجلها التالي لتاريخ علم البنك بالوفاة، هذا وفي كلا الحالتين المتقدم بيانهما - ودون إخلال بحق البنك المتقدم ذكره - يتم إيداع قيمة الوديعة أو القدر المتبقي من الوديعة في حالة الكسر بحسابات أمانات "بدون عائد" لدى البنك لحين توزيعها على الورثة الشرعيين.
- لا يمكن للعميل الحصول على أي تسهيل ائتماني بضمان الوديعة في حالة وجوده في القوائم السلبية للبنوك.
- يتحمل المودع كافة التبعات والآثار الناشئة عن الظروف الطارئة أو الاستثنائية أو القوى القاهرة.
- يقر العميل بانه يوافق على جميع الشروط والأحكام العامة الخاصة بالودائع لأجل، وفي حالة تغيير بيانات الوديعة أو عدم التجديد، يتعهد العميل بإخطار البنك بالتعليمات المطلوبة قبل يومين عمل على الأقل من تاريخ استحقاق الوديعة ويتحمل العميل جميع الغرامات والمصاريف في حالة إخطار البنك بعد هذه الفترة.
- من المعلوم للعميل أن إنشاء الودائع للبنوك، أو المؤسسات المالية، أو الشركات، أو الأفراد لدى بنك قطر الوطني– سواءً كانت بالجنيه المصري أو بالعملة الأجنبية - إنما يخضع لحدود دنيا معينة يجب ألا تقل عنها قيمة كل وديعة ومدة ربطها، وذلك كله وفقاً للشروط والأحكام المقررة لدى بنك قطر الوطني والتي يتم الإعلان عنها بصفة دورية داخل مقار البنك وفروعه.

معلومات إضافية وتفصيلية عن الودائع لأجل

أولا: طريقة احتساب العائد على الودائع لأجل:

نوع الوديعة	مدة الوديعة	الحد الأدنى لربط الوديعة	طريقة احتساب العائد	مثال توضيحي لاحتساب العائد (بالجنيه المصري والعملة الأجنبية)
وديعة بالجنيه المصري	أسبوع	100,000 جم 30,000 دولار أمريكي	مبلغ الوديعة*سعر العائد*(عدد الأيام/365)	تاريخ الانشاء: 12 يونيو 2025 تاريخ الاستحقاق: 12 سبتمبر 2025 المبلغ: 100،000 جنيه مصري العائد: 8.5% المدة: 3 شهور طريقة احتساب العائد: 100،000*8.5%*365/94=2189.04 جنيه مصري
	شهر 3 أشهر 6 أشهر 12 شهر	5,000 جم 5,000 دولار أمريكي		
	سنة مع صرف العائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	25,000 جم 5,000 دولار أمريكي 3,000 يورو		
	سنة ونصف مع صرف عائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	25,000 جم		
وديعتي بالعملات الأجنبية	سنتين مع صرف العائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي أو سنوي	1,000 دولار أمريكي 1,000 يورو 1,000 جنيه إسترليني	مبلغ الوديعة*سعر العائد*(عدد الأيام/365)	تاريخ الانشاء: 12 أغسطس 2024 تاريخ الاستحقاق: 12 أغسطس 2026 العائد: 1% المبلغ: 20،000 دولار أمريكي دورية صرف العائد: 3 شهور طريقة احتساب العائد خلال أول ثلاثة أشهر: 20،000*1%*365/92=50.41 دولار أمريكي

ثانيا: طريقة احتساب كسر الودائع لأجل بالعملة المحلية:

نوع الوديعة	مدة الوديعة	طريقة احتساب كسر الوديعة
الودائع قصيرة الأجل بالجنيه المصري	أسبوع	بدون عائد
	شهر، 3 أشهر، 6 أشهر، 12 شهر	يتم إعادة احتساب العائد على النحو التالي: مبلغ الوديعة*عدد الأيام من تاريخ السريان حتى تاريخ الكسر/365*(العائد المطبق على الفترة السابقة – 2%) **الحد الأدنى لغرامة الكسر صفر %**
	سنة (ذات دوريات عائد متنوعة)	مبلغ الوديعة*عدد الأيام من تاريخ الكسر حتى تاريخ الاستحقاق/360*(اذون الخزانة لمد سنة – السعر المطبق للعميل)
	سنة ونصف	صافي قيمة الوديعة لأجل = (أصل مبلغ الوديعة + العائد الدائن) – العائد المدين حيث أن: 1) العائد الدائن (الدورية) = مبلغ الوديعة*عدد الأيام (من آخر تاريخ صرف للعائد حتى تاريخ الكسر)/365*سعر العائد على الوديعة 1) العائد الدائن (عند الاستحقاق) = مبلغ الوديعة*عدد الأيام (من تاريخ الإصدار حتى تاريخ الكسر)/365* سعر العائد على الوديعة العائد المدين = ((سندات خزانة لمدة سنة ونصف + هامش الكسر)- سعر العائد على الوديعة))*عدد الأيام المتبقية حتى تاريخ الاستحقاق/360)*مبلغ الوديعة هامش الكسر: شهري 2% ، ربع سنوي 1.85%، نصف سنوي 1.70% هامش الكسر: عند الاستحقاق 1.55%

ثالثا: طريقة احتساب كسر الودائع لأجل بالعملة الأجنبية:

نوع الوديعة	طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية
الودائع قصيرة الأجل أسبوع شهر 3 أشهر 6 أشهر 12 شهر	- من صفر حتى 20،000 (صفر%) - من 20،000 حتى 100،000 (غرامة 20% من سعر العائد) - من 100،000 (وما يعادل 100،000 دولار لباقي العملات) فأكثر (تطبق طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية) **طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية:** **دائن:** مبلغ الوديعة*عدد الأيام من تاريخ السريان حتى تاريخ الكسر/365*سعر العائد المطبق على الوديعة **مدين:** مبلغ الوديعة*عدد الأيام من تاريخ الكسر حتى تاريخ الاستحقاق المقابل ليوم عمل/360*(معدل العائد الخالي من المخاطر - سعر العائد المطبق على الوديعة) **الصافي:** الدائن – المدين بالنسبة للودائع بالدولار الأمريكي، يتم احتساب معدل العائد الخالي من المخاطر على المدة المتبقية من الوديعة (مثال: في حال ربط وديعة لمدة عام ولكن قام العميل بكسرها بعد انقضاء 3 أشهر فقط، فسوف يتم استخدام معدل العائد الخالي من المخاطر لمدة 9 أشهر (الذي توفره غرفة المعاملات الدولية) أما بالنسبة للودائع باليورو فسوف يتم تطبيق المعدل المماثل للمدة الكاملة من الوديعة.
سنة (ذات دوريات عائد متنوعة)	**العائد الدائن:** مبلغ الوديعة*عدد الأيام من تاريخ آخر صرف للعائد حتى تاريخ الكسر/365* سعر العائد المطبق على الوديعة **العائد المدين:** ((معدل العائد الخالي من المخاطر لمدة 12 شهر+ علاوة الأصول والخصوم - سعر العائد المطبق عند الانشاء) *(المدة المتبقية حتى تاريخ الاستحقاق/360)*أصل قيمة الوديعة **الصافي:** الدائن – المدين
سنتين	**طريقة إعادة الاحتساب:** 1) مبلغ الوديعة*سعر العائد الجديد (سعر العائد على الوديعة – غرامة الكسر)*المدة (من تاريخ السريان حتى تاريخ آخر صرف للعائد)/365 2) طريقة الاحتساب من تاريخ آخر صرف للعائد وحتى تاريخ الكسر: مبلغ الوديعة*العائد الجديد (العائد المطبق على الوديعة – غرامة الكسر)*المدة (تاريخ آخر صرف للعائد وحتى تاريخ الكسر)/365 **غرامة الكسر:** دولار أمريكي: السنة الأولى: 0.60% / السنة الثانية 0.60% يورو: السنة الأولى: 0.60% / السنة الثانية 0.50% جنيه إسترليني: السنة الأولى: 0.20% / السنة الثانية: 0.20%

رابعا: مثال توضيحي لكسر الودائع لأجل:

البيان	المثال
نوع الوديعة	3 أشهر
تاريخ الانشاء	29 يونيو 2025
تاريخ الاستحقاق	29 سبتمبر 2025
معدل العائد	%6.5
المبلغ	12000
تاريخ الكسر	2025/8/29
العائد عن الفترة السابقة	%6.25
غرامة الكسر	%6.25 - %2 = %4.25 88.03=365/(1+31+31)*%4.25*12000
المبلغ الذي سيصرفه العميل بعد تطبيق غرامة الكسر في هذا المثال	12088.03
المبلغ المستحق صرفه في آخر المدة في حالة عدم الكسر لهذا المثال	12196.6

خامسا: شروط وأحكام عامة على الودائع لأجل:

- يحتسب العائد بدءا من اليوم التالي لربط الوديعة.
- معدل العائد المطبق سنويا بغض النظر عن دورية صرف العائد ويتم صرفه بنفس عملة الوديعة.
- لا يجوز إجراء كسر جزئي لأي نوع من أنواع الودائع.
- إمكانية ربط وكسر بعض أنواع الودائع لأجل عبر خدمة الانترنت والموبايل البنكي.
- هذا المستند هو تفسير للعقد وليس شاملا لجميع الشروط والأحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط وأحكام العقد بعناية واستلام نسخة من العقد الموقع.
- في حاله وجود شكوى يرجى الاتصال ب 19700 او الارسال على البريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg ويجب ان تتلقى ردا من البنك خلال 15 يوم عمل كحد أقصى.
- إذا كنت لا تزال غير راض عن رد البنك يمكنك إخطار البنك وإعادة تقديم شكواك للتصعيد، ويجب أن يتبع الرد الثاني من البنك خلال 15 يوم عمل أخرى.
- يمكنك تقديم شكوى إلى قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة بالبنك المركزي المصري، الذي يتولى فحص ومراجعة رد البنك على شكوى سيادتكم، وذلك في حالة عدم تلقى رد بعد 15 يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضائك عن الرد الثاني.

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 التوقيع عليها.
- يحق للعميل الاستفسار عن أي لبس أو غموض "إن وجد" بشأن شروط الخدمة وأحكامها وذلك من موظفي خدمة العملاء.
- قام البنك بإدراج كافة القواعد والأحكام المتعلقة بالخدمات المصرفية لديه وذلك على الموقع الإلكتروني للبنك التالي بيانه وهو http://www.qnb.com.eg والذي يتضمن كافة المصروفات 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.
- للعميل حق التعامل على حسابه من خلال الوسائل التي يتيحها البنك، وفي هذا الشأن تجدر الإشارة إلى ضرورة مراعاة الآتي: -

1. يتعين على العميل الاحتفاظ بجميع تلك الوسائل بصورة آمنة تمنع اطلاع الغير عليها.
2. عند فقد أيا 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 أيا من تلك الأدوات بعد تاريخ إخطار البنك بالفقد أو السرقة، ويراعى أنه عند إخطار البنك تليفونيا يجب تعزيز هذا الإخطار بكتاب موقع بتوقيع العميل يسلم إلى البنك.
3. في حالة سرقة البطاقات أو التلاعب في الحسابات وبعد إبلاغ البنك بذلك سيقوم البنك برد أي مبالغ/ مصاريف تم خصمها، إلا إذا ثبت أن المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحايل من جانبه.
4. ضرورة إخطار البنك / مقدم الخدمة فوراً 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، وفى حالة عدم التزام العميل بما تقدم، يتحمل العميل المسئولية 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 كـــ (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 بياناتها حرصا على سرعة وسهولة التواصل مع العميل من جهة وللمحافظة 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.
- وللعميل 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

حرصا من البنك على مصالح وحقوق عملاؤه، فيجب على العميل / الضامن قبل التوقيع على هذا الطلب أن:

- يقرأ بكل دقة جميع أحكامه وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العائد وطبيعته (ثابت / متغير) وطريقة احتسابه ومواعيد سداده بالنسبة للحسابات ذات العائد.
- يستفسر من الموظف المختص عن أي لبس أو غموض في مفهوم أيا من أحكام الطلب.
- له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم يتسلم الكتيب المرفق بهذا الطلب والذي يتضمن بيانا تفصيليا لطبيعة الحسابات ووصفها والية السحب منها وخاصة الحسابات كبطاقات الخصم المباشر، خدمة المحفظة الإلكترونية، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
- يحق للعميل التقدم بشكوى الى البنك في حال اعتراضه على أي عملية مصرفية تمت في حسابه أو في حال تشككه بوجود تلاعب في حساباته وفقا للتفصيل التالي:

أولا : - يحق للعميل التقدم الى البنك بشكواه بأكثر من وسيلة كما يلي: -

- صندوق الشكاوى المتواجد في الفروع.
- التابلت المتواجد في بعض الفروع.
- الخط الساخن على رقم مركز الاتصال 19700
- البريد الإليكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg
- الموقع الإليكتروني الخاص بالبنك www.QNB.com.eg
- إدارة الجودة الشاملة/ الوحدة المركزية لخدمة العملاء [5 شارع شامبليون -وسط البلد – القاهرة].

ثانيا : - ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (كتابيا أو الكترونيا) خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها وذلك فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث سيتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لبحث شكواه.

ثالثا : - في حال عدم قبول العميل لما جاء برد البنك على شكواه يحق له إخطار 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 اعترض العميل على رد البنك يقوم البنك بإعادة فحص الشكوى وإخطار 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.

- تحررت هذه الاتفاقية باللغتين العربية والإنجليزية وفى حالة الاختلاف في التفسير يرجع إلى النص العربي.