

شروط وأحكام شهادات الإيداع والودائع لأجل

أولاً: شروط وأحكام شهادات الإيداع:

- يتحسب العائد بدها من اليوم التالي لتاريخ الإصدار، ولا يمكن تعديل دورية دفع العوائد طوال مدة الشهادة.
- يتم صرف عائد الشهادات (المتحسب 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 مسبقا لدى البنك باسم العميل وكذلك إضافة العائد إليه، وذلك ما لم يجد العميل حسابا آخر لا يوجد للعميل حد أقصى لقيمة الشهادات.
- تربط الشهادات كسر العائد المعلن من البنك في تاريخ التجديد.
- يحق العميل كسر الشهادة بعد 6 أشهر (٣) شهور بالنسبة للشهادات ذات معدل العائد الثابت للأفراد لمدة سنة ونصف) من إصدارها على أنه سيتم دفع الغرامات طبقاً لجدول كسر الشهادات المذكور في هذا النموذج.
- يبلغ الشهادة يسترد كلها 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 أن لا يقل مقدار الكسر عن الحد الأدنى لمبلغ الكسر المحدد من البنك بالنسبة لكل شهادة أو مضاعفاته، ويقر العميل باطلاعه على حدود الكسر المتأصلة بالنسبة للشهادات موضوع هذا العقد.
- ومن المتفق عليه - أيضاً أنه في حالة الكسر الجزئي للشهادة فإنه يجب ألا يقل القدر المتبقى بعد الكسر عن الحد الأدنى لإصدارها، ولمزيد من الإيضاح فإنه لا يحق للعميل طلب إجراء الكسر الجزئي لشهادة إذا كان الكسر سوف يؤدي إلى انخفاض القدر المتبقى من قيمة الشهادة عن الحد الأدنى المقرر لإصدارها.
- يقر العميل بأنه يوافق على جميع الشروط والاحكام العامة الخاصة بشهادات الإيداع، وفي حالة تغيير بيانات الشهادة، يتعهد العميل بإخطار البنك بالتعليمات المطلوبة قبل يومين عمل من تاريخ استحقاق الشهادة.
- ويتحمل العميل كافة المصروفات والغرامات المترتبة على عدم إخطار البنك بهذه التعليمات بعد المدة المذكورة.
- في حالة وجود تحفظ/رهن على شهادة الإيداع لحساب فرض أو تسهيل ائتماني ممنوح للعميل أو للغير يستمر هذا التحفظ سارية على قيمتها بعد تاريخ استحقاق الشهادة أي كانت التعليمات المذكورة عالية وذلك لحين سداد كامل قيمة الفرض أو التسهيل الائتماني.
- يقر العميل بأن الأموال الخاصة بالشهادات تم الحصول عليها من خلال مصادر قانونية وهي من أمواله الخاصة المملوكة له ملكاً خالصاً وأنها أموال مشروعه المصدر وغير متصله أو عائداته إليه "بطريق مباشر أو غير مباشر" عن أي جريمة من الجرائم المؤلمة فانوila علاقه لها بمصادر غسل الأموال أو أي مصادر غير قانونية أخرى.
- من المتفق عليه أنه لا يجوز للعميل إنشاء واء اخاري بمبلغ سبق الحصول عليه في صورة فرض شخصي أو تسهيل ائتماني إلا في الغرض الذي تم منحه من أجله، وعليه فإنه إذا تبين للبنك - في أي وقت من الأوقات - أن هناك واء اخاري مصدره إنشاؤه فرض شخصي أو تسهيل ائتماني فإنه يحق للبنك كسر هذا الوعاء الاخاري دون حاجة إلى إخطار العميل، وبغير العميل بإعفاء البنك من أي مسؤولية قد تترتب نتيجة لهذا الكسر.
- سيتم تنفيذ طلبات ربط الشهادة في ذات يوم طلبها. في حالة طلب ربط الشهادة في أيام الأجازات أو بعد نهاية عمل اليوم سيكون تاريخ ربطها أول يوم عمل بعد الأجازة.
- من المعلوم أنه في حالة طلب إنشاء واء اخاري 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، والتي تحسب على قيمة الوعاء الداخري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المذكور بحسابه.

للشهادات ذات معدل العائد المتغير:

- ترتبط شهادات الإيداع ذات العائد المتغير (المربطة بالكوريدور) بسعر العائد المعلن من البنك المركزي المصري على الإيداع لمدة ليلة واحدة (الكوريدور) طالما احتفظ البنك المركزي المصري بذلك السعر أمّا شهادات الإيداع (المربطة بالكونيا) ذات العائد المتغير فترتبط بمتوسط القراءات اليومية للشهر المنقضي بالكونيا الذي يعلن عنه البنك المركزي يومياً (الكونيا) هو سعر العائد الساري لليوم الواحد على التعاملات بين البنوك (Conia).
- في حالة تغير تجديد سعر العائد الساري على الشهادة (الكوريدور / الكونيا) والذي يعلن عنه البنك المركزي المصري لأى سبب كان، يكون للبنك الحق في تحديد معيار بديل لاحتساب سعر العائد الذي سيطبق على الشهادة وذلك وفقاً 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 والخاص الساري.

يتم التبرع بعائد هذا النوع من الشهادات إلى المؤسسة الخيرية المعاقدة مع البنك في فترة إنشاء الشهادة.

لشهادات تحيا مصر:

- تسرى 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) خصما من حساب العميل، ويحق للعميل التبرع بعائداتها فقط أو بكمال قيمتها، وذلك فقاً لما سيحدده العميل في صدر هذا الطلب.

- من المتفق عليه أن البنك سوف يقوم بتاريخ سداد قيمة أي شهادة بإصدار شهادة زميرة تحيا مصر بحيث تتضمن بيانات قيمة الشهادة والمودع وخلافه، ومن المعلوم أنه في حالة تضارب أي من بيانات الشهادة الرمزية مع أي من البيانات الثابتة بندموذج طلب إنشاء شهادة إيداع تحيا مصر فإن العبرة سوف تكون بالبيانات الواردة بنموذج طلب الشهادة.

-

- إذا كان التبرع مقصوباً على العائد فسوف يتم ما يلى:-
إضافة العائد في تاريخ استحقاقه إلى حساب صندوق (تحيا مصر) شهادات (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 بكمال قيمة شهادة / شهادات (تحيا مصر) فسيتم ما يلى:-

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 بكمال 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 انتهاء مدتها - إلى حساب صندوق (تحيا مصر) في أن يتحقق للجهة المترقب إليها (صندوق تحيا مصر) عن كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالعميل وبالشهادة/ الشهادات بناء على هذا الطلب، وعليه فإنه يحق للبنك أن يخطر الصندوق - في أي وقت من الأوقات- بأى من المعلومات أو البيانات، وذلك كله دون حاجة للحصول على موافقة أخرى من العميل أو إخطاره أو اللاتخاذ أي إجراء آخر.

لشهادات "تحيا مصر" بالعملة الأجنبية:

-

- يتم تنفيذ طلبات ربط الشهادات وذلك في خلال المواعيد التالية:

يومين عمل تليين لتاريخ طلب ربط الشهادات بالعملة الأجنبية بشروط 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 إنشاء بالنسبة للليرة المطلوب ربطها بالدولار وبالجنيه الإسترليني وبالبيورو، خلال ثمانية أيام عمل تالية لتاريخ طلب بالنسبة للأوعية ذات العملات الأجنبية الأخرى، وذلك كله في

حالة إيداع قيمة الشهادة في ذات تاريخ طلب ربطها.

شروط واحكام خاصة بشهادات الإيداع:

في حالة كسر الشهادة كلياً أو جزئياً، فإنه:

- 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 يسري 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 العائد الثابت (معدل العائد الساري على الشهادة مطروحاً منه معدل سعر الخصم) وذلك وفقاً للإيضاح التالي:

للشهادات ذات معدل العائد الثابت، معدل عائد الشهادة مطروحاً منه معدل الخصم.

للشهادات ذات معدل العائد التراكمي، معدل عائد الشهادة المركب مطروحاً 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 حصر مبلغ الخصم من أصل مبلغ الشهادة ليس العائد الموجه إلى الجهة الخيرية.

كسر الشهادة لسحب جزء منها متاح شريطة لا يقل القدر المتبقى بعد الكسر عن الحد الأدنى للشهادة في تاريخ إصدار الشهادة.

يرجى الإحاطة بأنه لا يمكن إغلاق أو تعديل رقم الحساب المخصص منه مبلغ الشهادة/ المضاف إليه العائد طوال مدة الشهادة.

في حالة الاقتراض بضمان الشهادة:

لا يمكن للعميل الحصول على أي تسهيل ائتماني بضمان الشهادة في حالة وجوهه في قوائم السلبية للبنك.

- لن يمنح البنك أي تسهيل ائتماني للعميل في حالة إثبات وجوده في القوائم السلبية للبنك وبالتالي فإن العميل يتحمل المسؤلية الكاملة لعواقب وجوده في هذه القوائم مما يتربّ عليه عدم إمكانية كسر الشهادة قبل مرور 6 أشهر من تاريخ الإصدار.

- دون الإخلال بحق البنك في التمسك باستمرارية الشهادة قائمة لحين نهاية فعاليتها في حالة وفاة العميل، تستمر الشهادة قائمة وفقاً لشروط المذكورة في هذا النموذج حتى تاريخ استحقاقها، وذلك ما لم يطلب أحد الورثة أي كان نصيبيه كسر الشهادة قبل حلول أجلها، دون إخلال بحق البنك المتقدم ذكره - يتم إيداع القدر المتبقى من الشهادة في حالة الكسر بحسابات أمانت "دون عائد" لدى البنك لحين توزيعها على الورثة الشرعيين.

- المصروفات و/أو العمولات: توقيع العميل على هذا النموذج يعني اطلاعه على تعريفه أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمتعلقة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأشخاص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعريفة قابلة للتغيير من آن 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>

جدول كسر شهادات الإيداع

Type	Duration											مدة الشهادة	نوع الشهادة
		Months	Months	Month s	Months	Month s	Month s	Months	Months	Month s	Month s		
		06-12	13-24	25-36	37-48	49-60	61-72	73-84	85-96	97-108	109-120		
For Individual Clients													
Fixed	3 yrs	9.25%	8.25%	7.25%	—	—	—	—	—	—	—	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%	—	—	—	سبعين سنوات	
	10 yrs	3.75%	3.50%	3.25%	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.00%	0.50%	عشرون 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 بسعر كونيا)
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%	—	—	—	سبعين 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	3 yrs	10.25%	9.25%	8.25%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	فرست QNB
	5 yrs	5.00%	4.00%	3.50%	3.00%	2.00%	—	—	—	—	—	خمس سنوات	
QNB Exclusive	3 yrs	10.75%	9.75%	8.75%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	QNB إكسيلوسيف
QNB First Plus	3 yrs	11.75%	10.75%	9.75%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	بلس QNB فرست
QNB Ultra	3 yrs	11.50%	10.50%	9.50 %	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	QNB الترا
QNB Private	3 yrs	11.75%	10.75%	9.75%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	QNB بريافت

للعملاء الشركات **للعملاء الأفراد والشركات**

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

للعملاء الأفراد والشركات **شهادي 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	

جدول كسر شهادات الإيداع الأخرى (للأفراد فقط)

Type	Duration	Other CDs Breaking Schedule (For individuals)										مدة الشهادة	نوع الشهادة
		07-13	14-25	26-37	38-48	49-60	61-72	73-84	85-96	97-108	109-120		
		Months	Month s	Months	Months	Month s	Month s	Months	Months	Month s	Month s		
Fixed	4 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	2.00%	—	—	—	—	—	—	أربع سنوات	ثابت معدل عائد

الحد الأدنى للشهادات:
للعملاء الأفراد

للشهادات ذات معدل العائد الثابت	: 1,000 جنيه مصرى
للشهادات ذات معدل العائد الثابت لمدة 4 سنوات	: 25,000,000 جنيه مصرى (1 شهر)
شهادات ذات معدل العائد التراكمي	: 1,000 جنيه مصرى
شهادات ذات معدل العائد المتغير (المرتبطة بسعر الكوريدور للإيداع)	: 1,000 جنيه مصرى
شهادات ذات معدل العائد المتغير (المرتبطة بسعر الكونيا)	: 50,000 جنيه مصرى
شهادات نهر الخير	: 1,000 جنيه مصرى
شهادات تحيا مصر	: 1,000 جنية مصرى
شهادات أولى QNB لمدة 3 سنوات	: 500,000 جنيه مصرى
شهادات أولى QNB لمدة 5 سنوات	: 10,000,000 جنيه مصرى
شهادات QNB Exclusive	: 1,000,000 جنيه مصرى
شهادات أولى QNB بلس	: 5,000,000 جنيه مصرى
شهادات الترا	: 10,000,000 جنيه مصرى
شهادات برأيفت	: 15,000,000 جنيه مصرى
للعملاء الشركات	
للشهادات ذات معدل العائد الثابت	: 50,000 جنيه مصرى (3 سنوات: 3,1 و 6 أشهر)
شهادات تحيا مصر	: 1,000 جنية مصرى
للعملاء الأفراد والشركات	
شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت)	: 1,000 دولار أمريكي
شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت)	: 1,000 جنيه استرليني
شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت)	: 1,000 يورو

معلومات إضافية عن شهادات الإيداع

نوع الشهادة	مدة الشهادة	دورية صرف العائد	الحد الأدنى لإصدار الشهادة	طريق حساب الفوائد	مثال توضيحي لحساب الفوائد
شهادات ثابتة	3 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$1,291,667 = 1/12 * 15.50\% * 100,000$
	3 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$3,887.50 = 3/12 * 15.55\% * 100,000$
	6 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$7,800 = 6/12 * 15.60\% * 100,000$
	9 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	$15,650 = 15.65\% * 100,000$
	12 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$229,166.67 = 1/12 * 11\% * 25,000,000$
	3 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$1,875 = 3/12 * 7.5\% * 100,000$
	3 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$3,812.5 = 6/12 * 7.625\% * 100,000$
	6 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$845.17 = 1/12 * 10.25\% * 100,000$
	5 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$2,625 = 3/12 * 10.5\% * 100,000$
	6 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$5,250 = 6/12 * 10.5\% * 100,000$
شهادات QNB الأول	7 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$875 = 1/12 * 10.5\% * 100,000$
	8 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$916.67 = 1/12 * 11\% * 100,000$
	9 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$6,875 = 1/12 * 16.50\% * 500,000$
	3 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$20,687.50 = 3/12 * 16.55\% * 500,000$
	3 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$83,250 = 16.65\% * 500,000$
	12 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$13,833.33 = 1/12 * 16.60\% * 1,000,000$
	3 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$69,791.67 = 1/12 * 16.75\% * 5,000,000$
	3 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$141,666.67 = 1/12 * 17.00\% * 10,000,000$
	5 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$250,000 = 3/12 * 10\% * 10,000,000$
	3 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$2,275 = 3/12 * 9.10\% * 100,000$
شهادات متغيرة	3 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	$1,972.60 = 30/365 * 24\% * 100,000$
	3 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	$5,917.81 = 90/365 * 24\% * 100,000$
	5 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	$1,943.84 = 30/365 * 23.65\% * 100,000$
	3 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	$5,856.16 = 90/365 * 23.75\% * 100,000$
	3 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	$2,053.25 = 1/12 * 24.6390\% * 100,000$
	3 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	$1,890.41 = 30/365 * 23\% * 100,000$
	5 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام / 365	$57,328.77 = 90/365 * 23.25\% * 100,000$
	3 سنوات	شهري	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 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: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 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	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 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
	6 سنوات	شهري	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 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	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 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	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 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 9 سنوات
	8 سنوات	شهري	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 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	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 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	الشهادات المتراكمة
شهادات بالعملات الأجنبية	3 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$354.167 = 1/12 * 4.25\% * 100,000$
	3 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$1075 = 3/12 * 4.3\% * 100,000$
	6 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$2175 = 6/12 * 4.35\% * 100,000$
	12 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	$4400 = 4.4\% * 100,000$
	3 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$108.33 = 1/12 * 1.3\% * 100,000$
	3 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$350 = 3/12 * 1.4\% * 100,000$
	6 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$775 = 6/12 * 1.55\% * 100,000$
	12 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	$1550 = 1.55\% * 100,000$
	3 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$58.33 = 1/12 * 0.7\% * 100,000$
	3 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$237.50 = 3/12 * 0.95\% * 100,000$
شهادات الأدوات المالية	7 سنوات	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$600 = 6/12 * 1.2\% * 100,000$
	12 شهور	شهري	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	$1200 = 1.2\% * 100,000$
	7 سنوات	شهري	1000 دولار	1000 جنيه إسترليني	عملية التحويل

- يتحسب العائد بدءاً من اليوم التالي لتاريخ الإيداع.
- معدل العائد المطبق سنويًا يغض النظر عن دورية صرف العائد ويتم صرفه بنفس عملية الشهادة.
- يرجى التأكد من ففات الشهادات المربوطة لدى البنك عند التعاقد حيث إن ذلك سينعكس على مبلغ التسهيل/القرض لاحقاً إذا تقدمت للحصول عليه.
- يرجى التأكد من تعليمات تحديد الشهادات الخاصة بك عند ربط كل شهادة، والتأكد من رقم الحساب الذي سيتم إضافة الشهادة إليه في حالة عدم التجدد التلقائي.
- هذا المستند هو تفسير للعقد وليس شاملاً 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 بـ 19700 أو إرسال على البريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg.
- 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" ببنك المركزي المصري، الذي يتولى فحص ومراجعة رد البنك على شكوى سعادتك، وذلك في حالة عدم تلقي رد بعد 15 يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضاك عن الرد الثاني.

ثانياً: الشروط والأحكام الخاصة بالودائع لأجل:

معلومات إضافية وتفصيلية عن الودائع لأجل

أولاً: طريقة احتساب العائد على الودائع لأجل:

مثال توضيحي لاحتساب العائد (بالجنيه المصري والعملة الأجنبية)	طريقة احتساب العائد	الحد الأدنى لربط الوديعة	مدة الوديعة	نوع الوديعة
تاریخ الائتمان: 12 يونيو 2025 تاریخ الاستحقاق: 12 سبتمبر 2025 المبلغ: 100,000 جنيه مصرى العائد: 6.5% المدة: 3 شهور طريقة احتساب العائد: $2189 = 365 / 94 * 6.5 * 100,000$ جنيه مصرى 04	مبلغ الوديعة*سعر العائد*(عدد الأيام/365)	جم 100,000 دولار 30,000 أمريكي	أسبوع	وديعة بالجنيه المصري
		جم 5,000 دولار 5,000 أمريكي	شهر	
		جم 5,000 دولار 5,000 أمريكي	3 أشهر	
		جم 25,000 دولار 5,000 أمريكي	6 أشهر	
		جم 25,000 دولار 5,000 أمريكي	12 شهر	
		بيورو 3,000	سنة مع صرف العائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	
تاریخ الائتمان: 12 أغسطس 2024 تاریخ الاستحقاق: 12 أغسطس 2026 العائد: 1% المبلغ: 20,000 دولار أمريكي دورية صرف العائد: 3 شهور طريقة احتساب العائد خلال أول ثلاثة أشهر: $50.41 = 365 / 92 * 1 * 20,000$ دولار أمريكي	مبلغ الوديعة*سعر العائد*(عدد الأيام/365)	دولار 1,000 بيورو 1,000 جنيه 1,000 إسترليني	ستين مع صرف العائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي أو سنوي	وديعتي بالعملات الأجنبية

ثانياً: طريقة احتساب كسر الودائع لأجل بالعملة المحلية:

طريقة احتساب كسر الوديعة	مدة الوديعة	نوع الوديعة
بدون عائد	أسبوع	الودائع قصيرة الأجل بالجنيه المصري
يتم إعادة احتساب العائد على النحو التالي: مبلغ الوديعة*عدد الأيام من تاريخ السريان حتى تاريخ الكسر/365*(العائد المطبق على الفترة السابقة - 6%)	شهر، 3 أشهر، 6 أشهر، 12 شهر	
الحد الأدنى لفراهمة الكسر صفر %	سنة	
مبلغ الوديعة*عدد الأيام من تاريخ الكسر حتى تاريخ الاستحقاق/360*(أدون الخزانة لمد سنة - السعر المطبق للعين)	(ذات دوريات عائد متغيرة)	
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	سنة ونصف	
(1) العائد الدائن (عند الاستحقاق) = مبلغ الوديعة*عدد الأيام (من تاريخ الإصدار حتى تاريخ الكسر)/365*سعر العائد على الوديعة العائد المدين = ((سدادات 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 61.70% هامش الكسر: عند الاستحقاق 1.55%)		

ثالثاً: طريقة احتساب كسر الودائع لأجل بالعملة الأجنبية:

نوع الوديعة	طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية
-	من صفر حتى 20.000 (صفر%)
-	من 20.000 حتى 100.000 (Gramma 20% من سعر العائد)
-	من 100.000 (وما يعادل 100.000 دولار لباقي العملات) فأكثر (تطبيق طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية)
الودائع قصيرة الأجل أسبوع شهر 3 أشهر 6 أشهر 12 شهر	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 الحالي من المخاطر - سعر العائد المطبق على الوديعة) الصافي: الدائن - المدين بالنسبة للودائع بالدولار الأمريكي، يتم احتساب معدل العائد الحالي من المخاطر على المدة المتبقية من الوديعة (مثال: في حال ربط وديعة لمدة عام ولكن قام العميل بكسرها بعد انتهاء 3 أشهر فقط، فسوف يتم استخدام معدل العائد الحالي من المخاطر لمدة 9 أشهر (الذي توفره غرفة المعاملات الدولية) أما بالنسبة للودائع بالبيورو فسوف يتم تطبيق المعدل المماثل للمدة الكاملة من الوديعة.
سنة ذات دوريات عائد متعددة	العائد الدائن: مبلغ الوديعة*عدد الأيام من تاريخ آخر صرف للعائد حتى تاريخ الكسر/365*سعر العائد المطبق على الوديعة العائد المدين: ((معدل العائد الحالي 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
ستين	طريقة إعادة الاحتساب: 1) مبلغ الوديعة*سعر العائد الجديد (سعر العائد على الوديعة - Gramma 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 - Gramma الكسر)*المدة (تاريخ آخر صرف للعائد وحتى تاريخ الكسر)/365 Gramma 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

رابعاً: مثال توضيحي لكسر الودائع لأجل:

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

خامساً: شروط وأحكام عامة على الودائع لأجل:

- يحتسب العائد بدءاً من اليوم التالي لربط الوديعة.
- معدل العائد المطبق سنوياً يغفل النظر عن دورية صرف العائد ويتم صرفه بنفس عملية الوديعة.
- لا يجوز إجراء كسر جزئي لأى نوع من أنواع الودائع.
- إمكانية ربط وكسر بعض أنواع الودائع لأجل عبر خدمة الانترنت والهواتف المحمولة.
- هذا المستند هو تفسير للعقد وليس شاملًا لجميع الشروط وأحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط وأحكام العقد بعناية واستلام نسخة من العقد الموقع في حالة وجود شكوى برجي التصالح بـ 19700 أو الإرسال على البريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg و يجب ان تلتقي ردًا من البنك خلال 15 يوم عمل كحد أقصى.
- إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن رد البنك يمكنك إخبار البنك وإعادة تقديم شكواك للتصعيد، ويجب أن يتبع الرد الثاني من البنك خلال 15 يوم عمل آخر.
- يمكنك تقديم شكوى إلى قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة بالبنك المركزي المصري، الذي يتولى فحص ومراجعة رد البنك على شكوى سعادتكم، وذلك في حالة عدم تلقى رد بعد 15 يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضائتك عن الرد الثاني.

- 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 ليس قبل التوقيع عليها.
- يحق للعميل الاستفسار عن أي ليس 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 المتصروفات والعمولات التي تستحق على خدماته المصرفية، كما توافر 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 لم يتم تفعيله (عدا الأوعية الداخلية)، وله في هذه الحالة استرداد أي مبالغ تم دفعها للتلقي هذه الخدمة مع إلغاء أي تعليمات مستدمة سبق وأن أصدرها العميل بمناسبة طلب الحصول على الخدمة المبلغ.
- 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 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 بالفقد أو السرقة، ويراعى أنه عند إخطار البنك تليفيونيا يجب تعزيز هذا الإخطار بكتاب بخط يده (رسالة يسلم إلى البنك).
 3. في حالة سرقة البطاقات أو اللالعب في الحسابات وبعد إبلاغ البنك بذلك سيقوم البنك برد أي مبالغ / مصاريف تم خصمها، إلا إذا ثبت أن المعاملة تمت بتصریح من العميل أو بتحايل من جانبه.
 4. ضرورة إخطار البنك / مقدم الخدمة فوراً دون تأخير عند إدراك أي معاملة بها سرقة، أو اختلاس، أو اللالعب 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 أي معاملات نمت دون موافقته وما يتزلف عليها من عمولات ومصاريف.
 - بصفة عامة سيتم الاتصال بالعميل من خلال أي وسيلة اتصال محفوظة بالبنك كـ (عنوان مراسلة - 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 سوء التواصل معه سواء فيما يتعلق بأي من تلك الوسائل المتفق عليها حرصاً على سرعة وسهولة التواصل مع العميل من جهة والمحافظة على سرية وسلامة بياناته من جهة أخرى.
 - ينبع البنك على العميل بضرورة تحديث بيانات التواصل عند حدوث أي تغيير في أي بيان بأي من وسائل الاتصال.
 - وللعميل الحق في التقدم بأي طلب للستلام نسخ ورقية من كشوف حسابه لدى البنك مقابل المصارييف المقررة.
 - كما يحق للعميل طلب أي بيانات تفصيلية عن أي من حساباته أو أي معاملات تمت عليها خلال آخر خمس سنوات بحد أقصى.

إجراءات تقديم الشكوى وحماية حقوق العملاء

- حرصاً من البنك على مصالح وحقوق عملائه، فيجب على العميل / الضامن قبل التوقيع على هذا الطلب أن:
- يقرأ بكل دقة جميع أحكame وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العائد وطبيعته (ثابت / متغير) وطريقة احتسابه ومواعيد سداده بالنسبة لحسابات ذات العائد.
 - يستفسر من الموظف المختص عن أي ليس أو غموض في مفهوم أي من أحكام الطلب.
 - له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم يتسلّم الكتيب المرفق بهذا الطاب والذى يتضمن بياناً تفصيلياً لطبيعة الحسابات ووصفها وآلية السحب منها وخاصة الحسابات كبطاقات الخصم المباشر، خدمة المحفظة الإلكترونية، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
 - يحق للعميل تقديم بشكوى إلى البنك في حال اعتراضه على أي عملية مصرفية تمت في حسابه أو في حال تشككه بوجود تلاعب في حساباته وفقاً للتفصيل التالي:
 أولاً- يحق للعميل تقديم الشكوى إلى البنك بشكواه بأكثر من وسيلة كما يلى:-
 • 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].
 - ثانياً- ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (كتابياً أو الكترونياً) 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.
 - ثالثاً- 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 اعتذر ذلك قبولاً منه لما جاء برد البنك.
 - رابعاً- حال اعتراض العميل على رد البنك يقوم البنك بإعادة فحص الشكوى وإخطار العميل بالرد النهائي عليها خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تقديم الاعتراض.
 - خامساً- 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 وفي حالة الاختلاف في التفسير يرجع إلى النص العربي.