

شروط وأحكام شهادات الإيداع والودائع لأجل

أولاً: شروط وأحكام شهادات الإيداع:

- يحتسب العائد بدءاً 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 خصماً من حساب التوفير المفتوح مسبقاً لدى البنك باسم العميل وكذلك إضافة العائد إليه، وذلك ما لم يحد العميل حساباً آخر.
- لا يوجد للعميل حد أقصى لقيمة الشهادات.
- تربط الشهادات وفقاً لمعدل العائد المعلن من البنك في تاريخ التجديد.
- يحق للعميل كسر الشهادة بعد 6 أشهر (3 شهور بالنسبة للشهادات ذات معدل العائد الثابت للأفراد لمدة سنة ونصف) من إصدارها علماً بأنه سيتم دفع الغرامة طبقاً لجدول كسر الشهادات المذكور في هذا النموذج.
- مبلغ الشهادة يسترد كلياً 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 باطلعه 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 يؤدي إلى انخفاض القدر المتبقي من قيمة الشهادة عن الحد الأدنى المقرر لإصدارها.
- يقر العميل بأنه يوافق على جميع الشروط والأحكام 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 المصاريف والغرامات المترتبة على عدم إخطار البنك بهذه التعليمات بعد المدة المذكورة.
- في حالة وجود تحفظ/رهن على شهادة الإيداع لحساب قرض أو تسهيل ائتماني منوط للعميل أو للغير يستمر هذا التحفظ سارياً على قيمتها - بعد تاريخ استحقاق الشهادة أي كانت التعليمات المذكورة عالية وذلك لحين سداد كامل قيمة القرض 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 مشروعة المصدر وغير متحصلة أو عائده إليه "بطريق مباشر أو غير مباشر" عن أية جريمة من الجرائم المؤتممة قانوناً ولا علاقة لها بمصادر غسل الأموال أو أية مصادر غير قانونية أخرى.
- 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.
- 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 وعاء ادخاري بمبلغ لم يحل ميعاد استحقاقه (value date) لأي سبب من الأسباب - كأن يتم إيداعه من العميل في غير فرع التعامل- فإنه بموجب هذا يقر العميل بتحملة للعائد المدين والعمولات السارية لدى البنك في تاريخه، والتي تحتسب على قيمة الوعاء الادخاري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المذكور بحسابه.

للشهادات ذات معدل العائد المتغير:

- ترتبط شهادات الإيداع ذات العائد المتغير (المرتبطة بالكوربيدور) بسعر العائد المعلن من البنك المركزي المصري على الإيداع لمدة ليلة واحدة (الكوربيدور) طالما احتفظ البنك المركزي المصري بذلك السعر أما شهادات الإيداع (المرتبطة بالكونيا) ذات العائد المتغير فترتبط بمتوسط الفوائد اليومية للشهر المنقضي بالكونيا الذي يعلن عنه البنك المركزي يومياً و(الكونيا) هو سعر العائد الساري لليلة واحدة على التعاملات بين البنوك (ال Conia).
- في حالة تعذر تحديد سعر العائد الساري على الشهادة (الكوربيدور / الكونيا) والذي يعلن عنه البنك المركزي المصري لأي 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 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 شهادات 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 مقصوداً 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 استئصال "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 استئصال "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 بالعمل 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 تالينين 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 إنشاء الشهادة بالنسبة للووعية المطلوب ربطها بالدولار والجنيه الإسترليني واليورو، وخلال ثمانية أيام عمل تالية لتاريخ الطلب بالنسبة للووعية 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 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 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 خصم معدل الخصم من أصل مبلغ الشهادة ليسر 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 المخصص 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 فإنه 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 يعنى اطلاعه على تعريفه أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعريفات قابلة للتغير 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>

CD's Breaking Schedule

جدول كسر شهادات الإيداع

Type	Duration											مدة الشهادة	نوع الشهادة
		Months	Months	Month s	Months	Month s	Month s	Months	Months	Months	Month s		
		06-12	13-24	25-36	37-48	49-60	61-72	73-84	85-96	97-108	109-120		
		شهر	شهر	شهر	شهر	شهر	شهر	شهر	شهر	شهر	شهر		
For Individual Clilents							للعملء الأفراد						
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%	_____	_____	_____	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 بسعر الكونيا)
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	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	QNBإكسكلوسيف
QNB First Plus	3 yrs	11.75%	10.75%	9.75%	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	ثلاث سنوات	بلسQNBفرست
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 برايفت
For Corporate Clients							للعلماء 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							للعلماء الافراد 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	
Other CDs Breaking Schedule (For individuals)						جدول كسر شهادات الإيداع الأخرى (للأفراد فقط)							
Type	Duration	07-13	14-25	26-37	38-48	49-60	61-72	73-84	85-96	97-108	109-120	مدة الشهادة	نوع الشهادة
		Months	Months	Months	Months	Months	Months	Months	Months	Months	Months		
		شهر	شهر	شهر	شهر	شهر	شهر	شهر	شهر	شهر	شهر		
Fixed	4 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	2.00%	_____	_____	_____	_____	_____	_____	أربع سنوات	ثابت معدل عائد

الحد الأدنى للشهادات:	
للعلماء الأفراد	
• للشهادات ذات معدل العائد الثابت	: 1,000 جنيه مصري
• للشهادات ذات معدل العائد الثابت لمدة 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 للإيداع)	: 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 جنيه مصري
• شهادات أوائل QNB لمدة 3 سنوات	: 500,000 جنيه مصري
• شهادات أوائل QNB لمدة 5 سنوات	: 10,000,000 جنيه مصري
• شهادات QNB Exclusive	: 1,000,000 جنيه مصري
• شهادات أوائل QNB بلس	: 5,000,000 جنيه مصري
• شهادات التيرا QNB	: 10,000,000 جنيه مصري
• شهادات QNB برايفت	: 15,000,000 جنيه مصري
للعلماء الشركات	
• للشهادات ذات معدل العائد الثابت	: 50,000 جنيه مصري (3 سنوات: 3، 1 و 6 أشهر)
• شهادات تحيا مصر	: 1,000 جنيه مصري
للعلماء الافراد والشركات	
• شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت)	: 1,000 دولار امريكي
	: 1,000 جنيه استرليني
	: 1,000 يورو

معلومات إضافية عن شهادات الإيداع

نوع الشهادة	مدة الشهادة	دوريه صرف العائد	الحد الأدنى لإصدار الشهادة	طريقة حساب الفوائد	مثال توضيحي لحساب الفوائد	
شهادات ثابتة	3سنوات	شهري	1000جم	مبلغ الشهادة *سعر العائد* 1/12	1,291.667=1/12*15.50%*100,000	
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 3/12	3,887.50=3/12*15.55%*100,000	
		6شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 6/12	7,800=6/12*15.60%*100,000	
	4سنوات	12شهر	25مليون و مضاعفات 1 مليون	مبلغ الشهادة *سعر العائد* 12/12	15,650=15.65%*100,000	
		شهري		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 1/12	229,166.67=1/12*11%*25,000,000	
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 3/12	1,875=3/12*7.5%*100,000	
	5سنوات	6شهور	1000جم	مبلغ الشهادة *سعر العائد* 6/12	3,812.5=6/12*7.625%*100,000	
		شهري		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 1/12	845.17=1/12*10.25%*100,000	
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 3/12	2,625=3/12*10.5%*100,000	
	7سنوات	6شهور	1000جم	مبلغ الشهادة *سعر العائد* 6/12	5,250=6/12*10.5%*100,000	
		شهري		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 1/12	875=1/12*10.5%*100,000	
		10سنوات		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 1000جم	916.67=1/12*11%*100,000	
شهادات QNB الأوائل	3سنوات	شهري	500,000 جم و مضاعفات 1000جم	مبلغ الشهادة *سعر العائد* 1/12	6,875=1/12*16.50%*500,000	
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 3/12	20,687.50=3/12*16.55%*500,000	
		12شهر		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 12/12	83,250=16.65%*500,000	
	Exclusive	3سنوات	شهري	1,000,000 جم و مضاعفات 1000جم	مبلغ الشهادة *سعر العائد* 1/12	13,833.33=1/12*16.60%*1,000,000
			3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 3/12	69,791.67=1/12*16.75%*5,000,000
شهادات متغيرة	3سنوات	شهري	10,000,000 جم و مضاعفات 1000جم	مبلغ الشهادة *سعر العائد* 1/12	141,666.67=1/12*17.00%*10,000,000	
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 3/12	250,000=3/12*10%*10,000,000	
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 3/12	2,275=3/12*9.10%*100,000	
	3سنوات	شهري	1000جم	مبلغ الشهادة *سعر العائد* 365/366 (في حاله السنه الكبيسة)	1,972.60=30/365*24%*100,000	
		3سنوات		مبلغ الشهادة *سعر العائد *عدد الأيام/366 (في حاله السنه الكبيسة)	5,917.81=90/365*24%*100,000	
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد *عدد الأيام/366 (في حاله السنه الكبيسة)	1,943.84=30/365*23.65%*100,000	
	5سنوات	شهري	1000جم	مبلغ الشهادة *سعر العائد *عدد الأيام/366 (في حاله السنه الكبيسة)	5,856.16=90/365*23.75%*100,000	
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد *عدد الأيام/366 (في حاله السنه الكبيسة)	2,053.25=1/12*24.6390%*100,000	
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد *عدد الأيام/366 (في حاله السنه الكبيسة)	1,890.41=30/365*23%*100,000	
	3سنوات	شهري	50,000 جم و مضاعفات 1000جم	مبلغ الشهادة *سعر العائد* 1/12	57,328.77=90/365*23.25%*100,000	
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 365/366 (في حاله السنه الكبيسة)		
		3شهور		مبلغ الشهادة *سعر العائد* 365/366 (في حاله السنه الكبيسة)		
الشهادات الخيرية المتغيرة	3سنوات	شهري	1000جم	الشهر الأول: مبلغ الشهادة*سعر العائد*1/12	الشهر الأول: 648.33=1/12*%7.78*100,000; الشهر الثاني: 652.53=1/12*%7.78*(648.33+100,000) الشهر الثالث: 652.57=1/12*%7.78*(652.53+100,000) حتى نهاية 3 سنوات	
		3شهور		الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة +الشهر الأول) *سعر العائد*1/12		
		3شهور		الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) *سعر العائد*1/12		
	5سنوات	شهري	1000جم	حتى نهاية 3 سنوات		
		3شهور		الشهر الأول: مبلغ الشهادة*سعر العائد*1/12		
		3شهور		الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة +الشهر الأول) *سعر العائد*1/12		
	6سنوات	شهري	1000جم	الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) *سعر العائد*1/12		
		3شهور		حتى نهاية 5 سنوات		
		3شهور		الشهر الأول: مبلغ الشهادة*سعر العائد*1/12		
	7سنوات	شهري	1000جم	الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة +الشهر الأول) *سعر العائد*1/12		
		3شهور		الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) *سعر العائد*1/12		
		3شهور		حتى نهاية 6 سنوات		
8سنوات	شهري	1000جم	الشهر الأول: مبلغ الشهادة*سعر العائد*1/12			
	3شهور		الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة +الشهر الأول) *سعر العائد*1/12			
	3شهور		الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) *سعر العائد*1/12			
10سنوات	شهري	1000جم	حتى نهاية 8 سنوات			
	3شهور		الشهر الأول: مبلغ الشهادة*سعر العائد*1/12			
	3شهور		الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة +الشهر الأول) *سعر العائد*1/12			
شهادت بالعملات الأجنبية	3سنوات	شهري	1000دولار	الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) *سعر العائد*1/12	354.167=1/12*4.25%*100,000 1075=3/12*4.3%*100,000 2175=6/12*4.35%*100,000 4400=4.4%*100,000 108.33=1/12*1.3%*100,000 350=3/12*1.4%*100,000 775=6/12*1.55%*100,000 1550=1.55%*100,000 58.33=1/12*0.7%*100,000 237.50=3/12*0.95%*100,000 600=6/12*1.2%*100,000 1200=1.2%*100,000	
		3شهور		الشهر الأول: مبلغ الشهادة*سعر العائد*1/12		
		3شهور		الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة +الشهر الأول) *سعر العائد*1/12		
	5سنوات	شهري	1000دولار	حتى نهاية 10 سنوات		
		3شهور		الشهر الأول: مبلغ الشهادة*سعر العائد*1/12		
		3شهور		الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة +الشهر الأول) *سعر العائد*1/12		
	7سنوات	شهري	1000دولار	الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة +الشهر الثاني) *سعر العائد*1/12		
		3شهور		حتى نهاية 7 سنوات		
		3شهور		الشهر الأول: مبلغ الشهادة*سعر العائد*1/12		

يحتسب العائد بدءاً من اليوم التالي لتاريخ الإصدار.

معدل العائد المطبق سنوياً 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 لاحقاً 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 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 ب 19700 أو الإرسال على البريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg و يجب أن تتلقى رداً 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 سبابتكم، وذلك في حالة عدم تلقي رد بعد 15 يوم

عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضاك عن الرد الثاني.

ثانيا: الشروط والأحكام الخاصة بالودائع لأجل:

- تربط الودائع وفقا 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 كليا قبل ميعاد استحقاقها، فإنه يتم احتساب العائد وفقا للشروط التي سيتم بيانها بعد.
- يتم تنفيذ الطلبات الخاصة سواء لتعديل أو لتجديد أو لكسر الودائع حق يومين عمل تالين لتاريخ استلام طلب العميل.
- عند طلب كسر أو تسهيل الودائع بعد انقضاء الأجل الذي يحظر خلاله كسر أو تسهيل الودائع المقر على العائد المقرر على الودائع الادخاري وفقا لسعر العائد الساري لدى البنك في تاريخ إنشاء هذا الودائع ولمدة تساوي المدة من تاريخ الإنشاء وحتى تاريخ طلب كسر أو تسهيل الوديعة وعلى أن يتم استبعاد كسر الشهر من هذه المدة.
- يحق للبنك احتساب عموله كسر الودائع الادخاري بالنسب المحددة يصدر هذا النموذج أو بطلين لتسهيل أو كسر الودائع أيهما أكبر.
- يسري احتساب العائد المقرر على الودائع الادخاري باعتبار أن السنة 365 يوما أو 366 في حالة السنة الكبيسة.
- في حالة اتخاذ الودائع الادخاري كضمان لأي تسهيل ائتماني ممنوح للعميل فإنه يحق للبنك فضلا عن تطبيق عمولة الكسر أو التسهيل على النحو المتقدم ذكره أن يحتسب عمولة السداد المعجل المقررة للتسهيل الائتماني ووفقا للشروط الواردة في عقد التسهيل.
- يحق للبنك إجراء المفاضلة الاختيارية بين أي مبالغ تستحق للعميل تطبيقا للشروط الواردة في هذا الطلب وبين رصيد حسابه الدائن أو حصة كسر الودائع الادخاري وذلك دون حاجة إلى إخطار أو إخطار أو اتخاذ أي إجراء آخر.
- المصروفات و / أو العمولات: توقيع العميل على هذا النموذج يعني اطلاعه على تعريف أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك والمعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعريفات قابلة للتغير 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>
- من المتفق عليه أنه لا يجوز للعميل إنشاء ولاء 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 ولاء ادخاري مصدر إنشاؤه قرض شخصي أو تسهيل ائتماني فإنه يحق للبنك كسر هذا الودائع الادخاري دون حاجة إلى إخطار العميل، ويقر العميل بإعفاء البنك من أي مسؤولية 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 ولاء ادخاري بمبلغ لم يحل ميعاد استحقاقه (value date) لأي سبب من الأسباب - كأن يتم إيداعه من العميل في غير فرع التعامل - فإنه بموجب هذا يقر العميل بتحملة للعائد المدين والعمولات السارية لدى البنك في تاريخه، والتي تحتسب على قيمة الودائع 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 وفقا 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 وفقا 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 فإنه في حالة وفاة العميل، تستمر الوديعة قائمة إلى حين > لول أول تاريخ استحقاق لها تالي لتاريخ علم البنك بالوفاة وفقا للشروط المذكورة في هذا النموذج، وذلك ما لم يطلب احد الورثة أي 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 بأنه 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 - سواء كانت بالجنيه المصري أو بالعملة الأجنبية - إنما يخضع لحدود دنيا معينة يجب ألا تقل عنها قيمة كل وديعة ومدة ربطها، وذلك كله وفقا للشروط والأحكام المقررة لدى بنك قطر الوطني والتي يتم الإعلان عنها بصفة دورية داخل مقر البنك وفروعه.

معلومات إضافية وتفصيلية عن الودائع لأجل

أولاً: 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: $2189 = 365 / 94 * 8.5 * 100,000$ 04 جنيه مصري
	شهر	5,000 جم		
	3 أشهر	5,000 دولار أمريكي		
	6 أشهر	25,000 جم		
	12 شهر	5,000 دولار أمريكي		
	سنة مع صرف العائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	3,000 يورو		
وديعة بالعملة الأجنبية	سنة ونصف مع صرف عائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	25,000 جم	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: $50.41 = 365 / 92 * 1 * 20,000$ دولار أمريكي
	سنتين مع صرف العائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	1,000 دولار أمريكي 1,000 يورو 1,000 جنيه إسترليني		

ثانياً: 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 * (أذون الخزنة 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 خزنة 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%

ثالثاً: 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	<p>- من صفر حتى 20,000 (صفر%)</p> <p>- من 20,000 حتى 100,000 (غرامة 20% من سعر العائد)</p> <p>- من 100,000 (وما يعادل 100,000 دولار لباقي العملات) فأكثر (تطبق طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية)</p> <p>طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية:</p> <p>دائن: مبلغ الوديعة * عدد الأيام من تاريخ السريان حتى تاريخ العائد المطبق على الوديعة</p> <p>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)</p> <p>الصافي: الدائن - المدين</p> <p>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.</p>
سنة (ذات دوريات عائد متنوعة)	<p>العائد الدائن: مبلغ الوديعة * عدد الأيام من تاريخ آخر صرف للعائد حتى تاريخ الكسر / 365 * سعر العائد المطبق على الوديعة</p> <p>العائد المدين: ((معدل العائد الخالي من المخاطر لمدة 12 شهراً + علاوة الأصول والخصوم - سعر العائد المطبق عند الانشاء) * (المدة المتبقية حتى تاريخ الاستحقاق / 360) أصل قيمة الوديعة</p> <p>الصافي: الدائن - المدين</p>
سنتين	<p>طريقة إعادة الاحتساب:</p> <p>(1) مبلغ الوديعة * سعر العائد الجديد (سعر العائد على الوديعة - غرامة الكسر) * (المدة (من تاريخ السريان حتى تاريخ آخر صرف للعائد) / 365)</p> <p>(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)</p> <p>غرامة الكسر:</p> <p>دولار أمريكي: السنة الأولى: 0.60% / السنة الثانية: 0.60%</p> <p>يورو: السنة الأولى: 0.60% / السنة الثانية: 0.50%</p> <p>جنيه إسترليني: السنة الأولى: 0.20% / السنة الثانية: 0.20%</p>

رابعاً: 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	$4.25\% \times 12000 \times \frac{31}{365} = 4.25\%$ $88.03 = 365 / (1 + 31) \times 4.25\%$
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

خامساً: شروط وأحكام عامة على الودائع لأجل:

- يحتسب العائد بدءاً من اليوم التالي لربط الوديعة.
- معدل العائد المطبق سنوياً 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 شاملاً لجميع الشروط والأحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط وأحكام العقد بعناية واستلام نسخة من العقد الموقع.
- في حاله وجود شكوى يرجى الاتصال ب 19700 أو الإرسال على البريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg ويجب أن تتلقى رداً من البنك خلال 15 يوم عمل كحد أقصى.
- إذا كنت لا تزال غير راض عن رد البنك يمكنك إخطار البنك وإعادة تقديم شكاوك 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 أيضا 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 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 تليفونيا يجب تعزيز هذا الإخطار بكتاب موقع بتوقيع العميل يسلم إلى البنك.
- 3. في حالة سرقة البطاقات أو التلعب 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، 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 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

- حرصاً من البنك على مصالح وحقوق عملائه، 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 سدايه 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 والية السحب منها وخاصة الحسابات كبطاقات الخصم المباشر، خدمة المحفظة الإلكترونية، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
- يحق للعميل التقدم 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 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].
- ثانياً:-** ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (كتابياً أو إلكترونياً) 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 به الرد 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 به الرد.
- 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.