

الشروط والأحكام الخاصة بشهادات الإيداع

جدول كسر شهادات الإيداع

CD's Breaking Schedule							جدول كسر شهادات الإيداع							مدة الشهادة	نوع الشهادة
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				
For Individual Clients												للعلماء الأفراد			
Fixed	3 yrs	10.50%	9.50%	8.50%	————	————	————	————	————	————	————	————	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		
Nahr El Kheir	3 yrs	3.00%	2.00%	1.00%	————	————	————	————	————	————	————	————	ثلاث سنوات	نهر الخبير	
Tahya Masr	3 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	————	————	————	————	————	————	————	————	ثلاث سنوات	تحيا مصر	
QNB First	3 yrs	11.50%	10.50%	9.50%	————	————	————	————	————	————	————	————	ثلاث سنوات	أوائل QNB	
	5 yrs	5.00%	4.00%	3.50%	3.00%	2.00%	————	————	————	————	————	————	خمس سنوات		
QNB Exclusive	3 yrs	12.00%	11.00%	10.00%	————	————	————	————	————	————	————	————	ثلاث سنوات	QNB Exclusive	
QNB First Plus	3 yrs	12.50%	11.50%	10.50%	————	————	————	————	————	————	————	————	ثلاث سنوات	أوائل QNB بلس	
QNB Ultra	3 yrs	12.75%	11.75%	10.75%	————	————	————	————	————	————	————	————	ثلاث سنوات	التراب QNB	
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 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		
Other CDs Breaking Schedule (For individuals)												جدول كسر شهادات الإيداع الأخرى (للأفراد فقط)			
Type	Duration	Months 07-13 شهر	Months 14-25 شهر	Months 26-37 شهر	Months 38-48 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		
Fixed	4 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	2.00%	————	————	————	————	————	————	————	أربع سنوات	معدل عائد ثابت	

الحد الأدنى للشهادات:	
للعلاء 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 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 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 الترا QNB	: 10,000,000 جنيه مصري
للعلاء الشركات	
• للشهادات ذات معدل العائد الثابت	: 50,000 جنيه مصري (3 سنوات؛ 1، 3، و6 أشهر)
• شهادات تحيا مصر	: 1,000 جنيه مصري
للعلاء الأفراد والشركات	
• شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت)	: 1,000 دولار أمريكي
	: 1,000 جنيه استرليني
	: 1,000 يورو

شروط واحكام شهادات الإيداع:

- يحتسب العائد بدءاً من اليوم التالي لتاريخ الإصدار، ولا يمكن تعديل دورية دفع العوائد طول مدة الشهادة.
 - يتم صرف عائد الشهادات (المحتسب حتى التاريخ المقرر لصرف العائد) أو استرداد قيمتها خلال أيام عمل البنك الرسمية أما إذا وفق 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 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 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 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 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 تحفظاتهن على شهادة الإيداع لحساب قرض أو تسهيل ائتماني ممنوح للعميل أو للغير يستمر هذا التحفظ سارياً على قيمتها بعد تاريخ استحقاق الشهادة لياً 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 عائدته 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 لخارجي 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 لخارجي مصدر إنشائه قرض شخصي أو تسهيل ائتماني فإنه يحق للبنك كسر هذا الوعاء الإذخاري دون حاجة إلى إخطار العميل، ويقر العميل بإعفاء البنك من أي مسؤولية قد تنترب 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 لخارجي 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 والمدى والعمولات السارية لدى البنك في تاريخه، والتي تحتسب على قيمة الوعاء الإذخاري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المذكور بحسابه.
- ### لشهادات ذات معدل العائد المتغير:
- ترتبط شهادات الإيداع ذات العائد المتغير (المرتبطة بالكوريدور) بسعر العائد المعلن من البنك المركزي المصري على الإيداع لمدة ليلة ولحده (الكوريدور) طالما احتفظ البنك المركزي المصري بذلك السعر أما شهادات الإيداع (المرتبطة بالكونيا) ذات العائد المتغير فترتبط بمتوسط قراءات اليومية للشهر المنقضي بالكونيا الذي يعلن عنه البنك المركزي يومياً (والكونيا) هو سعر العائد الساري ليلة ولحده على التعاملات بين البنوك (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 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 شهادة رمزية 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 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 طول 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 استنزول "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 بصروح البنك - 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 تاليين لتاريخ طلب ربط الشهادات بالعملة الأجنبية بشرط توفر 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 الإنشاء بالنسبة للأوعية المطلوب ربطها بالدولار والجنيه الإسترليني واليورو، 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.

شروط وأحكام خاصة بالشهادات:

في حالة كسر الشهادة كلياً أو جزئياً، فأنه:

- بالنسبة للشهادات ذات العائد الثابت والتركمي فيشترط أن يكون الشهر الأول للفترة المعنية على النحو الموضح بجدول كسر الشهادات قد نقضى 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 نقضى 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 لحساب العائد يتم على أساس الأشهر الفعلية التي تقضت 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 لاستكمال 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 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 المخصص منه مبلغ الشهادة/ المضاف إليه العائد طول 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 لياً 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 إطلاعه على تعريفه لسعر 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 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>

إجراءات التقديم بالشكوى

- 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 سداه بالنسبة للحسابات ذات العائد.
 - يستفسر من الموظف المختص عن أي ليس أو غموض في مفهوم ليا من أحكام الطلب.
 - له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم نتسلم الكتيب المرفق بهذا الطلب والذي يتضمن بياناً تفصيلياً لطبيعة الحسابات ووصفها وآلية 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: - يجب على العميل التقدم إلى البنك بشكواه بأكثر من وسيلة كما يلي: -
 - صندوق الشكاوى المتواجد في الفروع.
 - التابلات المتواجد في بعض الفروع.
 - الخط الساخن على رقم مركز الاتصال 1700
 - 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: - ويُنزَمُ 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 ليحث 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 اعتبر 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.

الشروط والأحكام الخاصة بالودائع لأجل

- تربط الودائع وفقاً لمعدل العائد المعلن من البنك في تاريخ تقديم طلب ربط الوديعة أو إعادة إثنائها أو تجديدها.
- يشترط لاستمرار استحقاق العائد وكذا يشترط لتطبيق سعر العائد مستمر 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 تجديد أو لكسر الودائع حق يومين عمل تاليين لتاريخ استلام طلب العميل.
- عند طلب كسر أو تسهيل الودائع الإخاري بعد نقضاء الأجل الذي يحظر خلاله كسر أو تسهيل الودائع الإخاري على النحو المتقدم ذكره أعلاه فإنه يحق للبنك إعادة احتساب العائد المقرر على الودائع الإخاري وفقاً 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 الإخاري بالنسب المحددة بصدر هذا النموذج أو بطلبنا لتسهيل أو كسر الودائع أيهما أكبر.
- يسري احتساب العائد المقرر على الودائع الإخاري باعتبار أن السنة 365 يوماً أو 366 في حالة السنة الكبيسة.
- في حالة اتخاذ الودائع الإخاري كضمان لأي تسهيل ائتماني ممنوح للعميل فإنه يحق للبنك فضلاً عن تطبيق عمولة الكسر أو التسهيل على النحو المتقدم ذكره أن يحتسب عمولة السداد المعجل المقررة للتسهيل الائتماني وفقاً 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 حصيد كسر الودائع الإخاري وذلك دون حاجة إلى إنذار أو اعذار أو إجراء آخر.
- المصروفات و / أو العمولات: توقيع العميل على هذا النموذج يعنى 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 للتغيير 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 وعاء إخاري 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 إخاري مصدر تشاؤم قرض شخصي أو تسهيل ائتماني فإنه يحق للبنك كسر هذا الودائع الإخاري دون حاجة إلى إخطار العميل، ويقر العميل باعفاء البنك من أي مسؤولية قد تنتج نتيجة لهذا الكسر.
- سيتم تنفيذ طلبات ربط الوديعة في ذات يوم طلبها. في حالة طلب إنشاء وعاء إخاري بمبلغ لم يحل ميعاد استحقاقه (value date) لأي سبب من الأسباب - كان 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 الإخاري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المذكور بحسابه.
- في حالة الودائع متوسطة الأجل بالدولار واليورو والجنية الإسترليني مدة 2 سنوات، فإن مبلغ الوديعة المستحق في حالة الكسر يتم تطبيق غرامة وفقاً للنسب الموضحة في الجدول التالي والتي يتم احتسابها على أساس مدة بقاء الوديعة قائمة لدى البنك.

TDs' Breaking Schedule		جدول استرداد الودائع لأجل	
Type		Y1	Y2
MTD Currency	Duration	00-12 M	13-24 M
USD	2 Yrs	0.60%	0.60%
EUR	2 Yrs	0.60%	0.50%
GBP	2 Yrs	0.20%	0.20%

- 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 فإنه في حالة وفاة العميل، تستمر الوديعة قائمة إلى حين حلول أول تاريخ استحقاق لها تالي لتاريخ علم البنك بالوفاة وفقاً للشروط المذكورة في هذا النموذج، وذلك ما لم يطلب أحد الورثة لياً 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 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 بالجنبة المصري أو بالعملة الأجنبية - إما يخضع لحدود دنيا معينة يجب ألا تقل عنها قيمة كل وديعة ومدته وربطها، وذلك كله وفقاً للشروط والأحكام المقررة لدى بنك قطر الوطني والتي يتم الإعلان عنها بصفة دورية داخل مقر البنك وفروعه.
- **شروط عامة لحماية حقوق العملاء:**
- يؤكد البنك على ضرورة قيام العميل بالقرءة 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 تتوفر أيضاً العوائد على الشائشات المتاحة بفروع البنك للاطلاع عليها قبل طلب أي خدمة أو منتج.
- يحق للعميل حال رفض البنك لطلب شترراكه في خدمة أو منتج لاستعادة المستندات الأصلية التي قدمها عند طلب الاشتراك.
- يحق للعميل خلال يومين التقدم بطلب لإلغاء أية خدمة أو منتج لم يتم تفعيله (عدا الأوعية الإخارية)، 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 لمنع اطلاق الغير عليها.
- 2. عند فقد ليا 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 بال فقد أو السرقة، ويراعى أنه عند إخطار البنك تليفونياً يجب تعزيز هذا الإخطار بكتاب موقع بتوقيع العميل يسلم إلى البنك.
- 3. في حالة سرقة البطاقات أو التلاعب في الحسابات وبعد إيلاب البنك بذلك سيقوم البنك برد أي مبالغ/ مصاريف تم خصمها، إلا إذا ثبت أن المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحليل 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 مرسله - 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 ببيانها حرصاً على سرعة وسهولة التواصل مع العميل من جهة والمحافظة 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 سدده 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 وألية 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 وفقاً للتفصيل التالي:
 - **أولاً:** - 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 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:** - ويأتزم 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 بالمدّة اللازمة ليحث 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 اعتبر ذلك قبولا 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.