

## شروط وأحكام شهادات الإيداع والودائع لأجل

### أولاً: شروط وأحكام شهادات الإيداع:

- يحسب 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 إما إذا وافق تاريخ الاستحقاق يوم عطلة فيتم الصرف في يوم العمل التالي لهذا التاريخ.
- سيتم إصدار الشهادة /الشهادات خصماً من حساب التوفير المفتوح 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 المعطى من البنك في تاريخ التجديد.
- يقع العميل كسر الشهادة بعد 6 أشهر (3شهور بالنسبة للشهادات ذات معدل العائد الثابت للأفراد لمدة سنة ونصف) من إصدارها علماً بأنه سيتم دفع العرامة طبقاً لجدول كسر الشهادات المذكور في هذا النموذج.
- ملغ الشهادة يسترد كلياً عند تاريخ الاستحقاق - أي بقتها ممتها. ويمكن تجديد الشهادة بناء على طلب العميل وطبقاً لشروط البنك عند تاريخ الاستحقاق.
- من المتوقع 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 مضاعفته، ويقر العميل بإبلاغه على حدود الكسر المتاحة بالنسبة للشهادات موضوع هذا العقد.
- ومن المتوقع عليه - أيضاً- أنه في حالة الكسر الجزئي للشهادة فإنه يجب ألا يقل القدر المتبقي بعد الكسر عن الحد الأدنى لإصدارها، ولزمن 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 المتكورة.
- في حالة وجود تحفظات من على شهادة الإيداع لحساب فرض أو تسهيل انتمائي ممنوح للعميل أو للغير يستمر هذا التحفظ سارياً على قيمتها بعد تاريخ استحقاق الشهادة أي كتكت التعليمات المذكورة عالية ولحين 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 منحصلة 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 المتوقع عليه أنه لا يجوز للعميل إنشاء وعاء ادخاري يملغ سبق الحصول عليه في صورة قرض شخصي أو تسهيل انتمائي 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 إنشائه قرض شخصي أو تسهيل انتمائي فإنه يحق للبنك كسر هذا الوعاء الادخاري دون حاجة إلى إخطار العميل، ويقر العميل بإبلاغ البنك من أي مسؤولية قد تترتب نتيجة لهذا الكسر.
- سيتم تنفيذ طلبات ربط الشهادة في ذات يوم ملغها. 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 يملغ لم يحل موعد استحقاقه (value date) لأي سبب من الأسباب - كان يتم إيداعه من العميل في غير فرع التعامل- فإنه بموجب هذا يقر العميل بحمله للعائد والمدين والمولات السارية لدى البنك في تاريخه، والتي تخسب على قيمة الوعاء الادخاري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المذكور بحسابه.

### الشهادات ذات معدل العائد المتغير:

- تربط شهادات الإيداع ذات المعدل المتغير (المرتبطة باليورو والكورونيد) بسعر المعدل المعطى من البنك المركزي المصري على الإيداع لمدة ليلة واحدة (الكورونيد) طالما احتفظ البنك المركزي المصري بذلك السعر أما شهادات الإيداع (المرتبطة باليوكو) ذات المعدل المتغير فتربط بمؤسست الفوائد اليومية للتغير المتفرض باليوكو الذي يعلن عنه البنك المركزي يومياً (والكرونا) هو سعر المعدل الساري لليلة واحدة على التعاملات بين البنوك (Conia J).
- في حالة تعذر تحديد سعر المعدل الساري على الشهادة (الكرونا) /والذي يعلن عنه البنك المركزي المصري لأي سبب كان، يكون للبنك الحق في تحديد معدل جديد 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.

### شهادات نهر الخريف:

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

### شهادات 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 المتوقع عليه أن البنك سوف يقوم في تاريخ سداد قيمة أي شهادة بصداد رمزية لتحيا مصر بحيث تتضمن بيانات قيمة الشهادة والمودع وخلافه، ومن المعلوم أنه في حالة تضارب أي من بيانات الشهادة الرمزية مع أي من البيانات الثابتة بنموذج طلب إنشاء شهادة إيداع تحيا مصر فإن العبرة سوف تكون بالبيانات الواردة بنموذج طلب الشهادة.
- إذا كان التبرع مقصوراً على المعدل فسوف يتم ما يلي:-
- إضافة العائد في تاريخ استحقاقه إلى حساب صندوق (تحيا مصر) بشكل دوري وذلك طوال مدة شهادة / شهادات (تحيا مصر)، ومن المتوقع عليه أنه لن يتم تجديد مدة الشهادة/الشهادات إلا بموجب طلب كتابي يقدم من العميل عند نهاية المدة.
- في حالة طلب العميل كسر الشهادة / شهادات (تحيا مصر) قبل انقضاء مدتها فيستمر استئصال "معدل الخصم" - المعدل المتربط على الكسر قبل المعدل. وخصمه من أصل مبلغ الشهادة / الشهادات.
- إذا كان التبرع يكامل قيمة شهادة (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 يكامل 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 المتوقع عليه أنه سيتم استئصال "معدل الخصم" - المترتب على الكسر أو الاسترداد قبل المعدل- وخصمه من أصل مبلغ الشهادة / الشهادات.
- من المتوقع 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 يرضح للجهة المتبرع إليها (صندوق تحيا مصر) عن كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالعميل وبالشهادة/ الشهادات المصدرة بناء على هذا الطلب، وعليه فإنه يحق للبنك أن يخطر الصندوق - في أي وقت من الأوقات- بأي من تلك المعلومات والبيانات، وذلك كله دون حاجة للصندوق على موافقة أخرى من العميل أو لإخطاره أو لاتخاذ أي إجراء آخر.

### شهادات "شهادتي" بالعملة الأجنبية:

- يتم تنفيذ طلبات ربط الشهادات وذلك في خلال المواعيد التالية:
- وبموجب عمل تالين لتاريخ طلب ربط الشهادات بالعملة الأجنبية بشرط توافق 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 الإيداع بالنسبة لأوعية المطلوب ربطها بالدولار واليورو واليورو، وخلال ثمانية أيام عمل تالية لتاريخ الطلب بالنسبة لأوعية ذات العملات الأجنبية الأخرى، وذلك كله في حالة إيداع قيمة الشهادة في ذات تاريخ طلب ربطها.

### شروط وأحكام خاصة بشهادات الإيداع:

- في حالة كسر الشهادة كلياً أو جزئياً، فاتة:
- بالنسبة للشهادات ذات المعدل الثابت والتراكمي فيشترط أن يكون الشهر الأول للفترة المعنية على النحو الموضح بجدول كسر الشهادات قد انقضى بالكامل، ومثال ذلك أنه بالنسبة للفترة الثغية 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 المعدل 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 عائد الشهادة مطروحاً منه معدل الخصم).
- للشهادات ذات معدل العائد الثابت، معدل عائد الشهادة المطروحاً 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 الخريف ذات المعدل 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 طوال مدة الشهادة.

### في حالة الإفراض بضممان الشهادة:

- لا يمكن للعميل الحصول على أي تسهيل انتمائي بضممان الشهادة في حالة وجوده في القوائم السلبية للبنوك.
- لن يمنع البنك أي تسهيل انتمائي للعميل في حالة إثبات وجوده في القوائم السلبية للبنوك وبالتالي فإن العميل يتحمل المسؤولية الكاملة لمواقب وجوده في هذه القوائم مما يترتب عليه عدم إمكانية كسر الشهادة قبل مرور 6 أشهر من تاريخ الإصدار.
- يمكن الاقتراض بضممان الشهادة من البنك بشروط 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 أي 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 الفرعيين.
- المصرفات و / أو المولات، توقيع العميل على هذا النموذج يعني إطلاعه على تعريف أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك، والمعلقة 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>

### CD's Breaking Schedule

### جدول كسر شهادات الإيداع

Type	Duration	Months	Months	Months	Months	Months	Months	Months	Months	Months	مدة الشهادة	نوع الشهادة
		06-12	13-24	25-36	37-48	49-60	61-72	73-84	85-96	97-108		
<b>For Individual Clients</b>												
Fixed	3 yrs	6.75%	5.75%	4.75%	_____	_____	_____	_____	_____	_____	ثلاث سنوات	معدل عائد ثابت
	5 yrs	5.00%	4.00%	3.50%	3.00%	2.00%	_____	_____	_____	_____	خمس سنوات	
	7 yrs	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.25%	1.00%	_____	_____	سبع سنوات	

	10 yrs	3.75%	3.50%	3.25%	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.00%	0.50%	عشر سنوات	
Floating (Linked to Deposit Corridor rate)	3 yrs	1.50%	1.00%	0.50%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	معدل عائد متغير (مرتبط بسعر الكورنيدور 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 الخير
Tahya Masr	3 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	تحيا مصر
QNB First Plus	3 yrs	7.25%	6.25%	5.25%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	فرست بلس QNB
<b>For Corporate Clients</b>												<b>للعلاء الشركات</b>	
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
<b>For Individual &amp; Corporate Clients</b>												<b>للعلاء الأفراد والشركات</b>	
Fixed Shehady 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		
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 الكورنيدور 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 الترا QNB	10,000,000 : جنيه مصري
• شهادات QNB برايفت	15,000,000 : جنيه مصري
للعلاء الشركات	
• للشهادات ذات معدل العائد الثابت	50,000 : جنيه مصري (3 سنوات؛ 1، 3، 6 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

معلومات إضافية عن شهادات الإيداع

نوع الشهادة	مدة الشهادة	دورية صرف العائد	الحد الأدنى لإصدار الشهادة	طريقة حساب الفوائد	مثال توضيحي لحساب الفوائد		
شهادات ثابتة	3 سنوات	شهري	1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$1,291.667 = 1/12 * 15.50\% * 100,000$		
		3 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$3,887.50 = 3/12 * 15.55\% * 100,000$		
		6 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$7,800 = 6/12 * 15.60\% * 100,000$		
	4 سنوات	12 شهر	25 مليون و مضايفات 1 مليون	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	$15,650 = 15.65\% * 100,000$		
		3 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$229,166.67 = 1/12 * 11\% * 25,000,000$		
		6 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$1,875 = 3/12 * 7.5\% * 100,000$		
		3 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$3,812.5 = 6/12 * 7.625\% * 100,000$		
	5 سنوات	شهري	1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$845.17 = 1/12 * 10.25\% * 100,000$		
		3 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$2,625 = 3/12 * 10.5\% * 100,000$		
		6 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	$5,250 = 6/12 * 10.5\% * 100,000$		
7 سنوات	شهري	1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$875 = 1/12 * 10.5\% * 100,000$			
	3 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$916.67 = 3/12 * 11\% * 100,000$			
10 سنوات	شهري	1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$69,791.67 = 1/12 * 16.75\% * 5,000,000$			
	3 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	$250,000 = 3/12 * 10\% * 10,000,000$			
شهادات First Plus	3 سنوات	شهري	5,000,000 جـم و مضايفات 1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	$2,275 = 3/12 * 9.10\% * 100,000$		
شهادات QNB الأوتل	5 سنوات	3 شهور	10,000,000 جـم و مضايفات 1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12			
شهادات تحيا مصر	3 سنوات	3 شهور	1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 365/الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	$1,972.60 = 30/365 * 24\% * 100,000$		
شهادات متغيرة	3 سنوات	3 شهور	1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/366	$5,917.81 = 90/365 * 24\% * 100,000$		
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/365	$1,943.84 = 30/365 * 23.65\% * 100,000$		
	5 سنوات	3 شهور	1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/366	$5,856.16 = 90/365 * 23.75\% * 100,000$		
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/365	$2,053.25 = 1/12 * 24.6390\% * 100,000$		
شهادات كونيا المتغيرة	3 سنوات	شهري	50,000 جـم و مضايفات 1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/366	$1,890.41 = 30/365 * 23\% * 100,000$		
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/365	$57,328.77 = 90/365 * 23.25\% * 100,000$		
	3 سنوات	3 شهور	1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/366			
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/365			
الشهادات الخيرية المتغيرة	3 سنوات	3 شهور	1000 جـم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/366			
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/365			
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/366			
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/365			
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/366			
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام/365			
الشهادات المتراكمة	3 سنوات	1000 جـم	1000 جـم	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		
				الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12			
				الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12			
				حتى نهاية 5 سنوات			
				حتى نهاية 6 سنوات			
				حتى نهاية 7 سنوات			
شهادات الأوتل	3 سنوات	1000 دولار	1000 دولار	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	حتى نهاية 10 سنوات		
				الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12			
				الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12			
				حتى نهاية 8 سنوات			
				حتى نهاية 9 سنوات			
				حتى نهاية 10 سنوات			
شهادات بالعملة الأجنبية ذات العائد الثابت	3 سنوات	شهري	1000 دولار	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12			
				3 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	
				6 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	
				12 شهر		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	
	5 سنوات	شهري	1000 دولار	1000 يورو	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12		
					3 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12
					6 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12
					12 شهر		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12
	7 سنوات	شهري	1000 دولار	1000 جنيه إسترليني	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12		
					3 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12
					6 شهور		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12
					12 شهر		مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12

- يحتسب العائد بدءاً من اليوم التالي لتاريخ الإصدار.
- معدل العائد المطبق سنوياً بغض النظر عن تورية صرف العائد ويتم صرفه بنصف عملة الشهادة.
- يرجى التأكد من فئات الشهادات المرصودة لدى البنك عند التعاقد حيث إن ذلك سيمنحك 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 تفسيران للتقديرات 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 الإنترنت والموبيل البنكي.
- في حالة وجود شكوى يرجى الاتصال بـ 19700 أو إرسال على البريد الإلكتروني [Quality.feedback@qnb.com.eg](mailto:Quality.feedback@qnb.com.eg) ويجب 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 سيداتكم، وذلك في حالة عدم تلقي رد بعد 15 يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضائكم عن الرد الثاني.

- تربط الودائع وفقاً لمعدل العائد المعلن من البنك في تاريخ تقديم طلب ربط الوديعة أو إعادة إنشائها أو تجديدها.
- يشترط لاستمرار استحقاق العائد وكذا يشترط لتطبيق سعر العائد استمرار الوديعة قائمة حتى نهاية مدتها.
- في حالة كسر الوديعة كلياً قبل ميعاد استحقاقها، فإنه يتم احتساب العائد وفقاً للشروط التي سيتم بيانها بعد.
- يتم تنفيذ الطلبات الخاصة سواء تعديل أو لتجديد أو لكسر الودائع حتى يومين عمل تالين لتاريخ استلام طلب العميل.
- عند طلب كسر أو تسهيل الوعاء الإذخاري بعد انقضاء الأجل الذي يحظر خلاله كسر أو تسهيل الوعاء الإذخاري على النحو المتقدم ذكره أعلاه فإنه يحق للبنك إعادة احتساب العائد المقرر على الوعاء الإذخاري وفقاً لسعر العائد الساري لدى البنك في تاريخ إنشاء هذا الوعاء 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 عموه كسر الوعاء الإذخاري بالنسب المحددة يصدر هذا النموذج أو بطلبنا لتسهيل أو كسر الوعاء أيهما أكبر.
- يسري احتساب العائد المقرر على الوعاء الإذخاري باعتبار أن السنة 365 يوماً أو 366 في حالة السنة الكبيسة.
- في حالة اتخاذ الوعاء الإذخاري كضمان لأي تسهيل الائتماني ممنوح للعميل فإنه يحق للبنك فضلاً عن تطبيق عمولة الكسر أو التسهيل على النحو المتقدم ذكره أن يحتسب عمولة السداد المعجل المقررة للتسهيل الائتماني ووفقاً للشروط الواردة في عقد التسهيل.
- يحق للبنك إجراء المقاصة الاختيارية بين أي مبالغ تستحق للعميل تطبيقاً للشروط الواردة في هذا الطلب وبين رصيد حسابه الدائن أو حصيله كسر الوعاء الإذخاري وذلك دون حاجة إلى إنذار أو اعذار 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 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 المتوقع عليه أنه لا يجوز للعميل إنشاء وعاء إذخاري مبلغ 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 إذخاري مُصنر إنشائه وعاء إذخاري مبلغ سبق الحصول عليه في صورة 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 تترتب نتيجة لهذا الكسر.
- سيتم تنفيذ طلبات ربط الوديعة في ذات يوم طلبها. في حالة طلب ربط الوديعة في أيام الأجازات أو بعد نهاية عمل اليوم سيكون تاريخ ربطها أول يوم عمل بعد الأجازة.
- من المعلوم أنه في حالة طلب إنشاء وعاء إذخاري 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 الوعاء الإذخاري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المذكور بحسابه.
- في حالة كسر الودائع متوسط الأجل بالدولار واليورو والجنهبة الأسترالي المربوطة لمدة سنتين، فسوف يتم تطبيق غرامة الكسر وفقاً للنسب الموضحة في الجدول (ثالثاً: 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 مقر 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 كتبت حتى ولو كان ذلك الأخطار بإدراج هذا التعديل ضمن مفردات كشف حسابه.
- دون إخلال بحق البنك في التمسك باستمرار الوديعة قائمة لحين نهاية مدتها فانه في حالة وفاة العميل، تستمر الوديعة قائمة الى حين حلول أول تاريخ استحقاق لها تالي لتاريخ علم البنك بالوفاة وفقاً للشروط المذكورة في هذا النموذج ، وذلك ما لم يطلب احد الورثة ايأ 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 المتبقى من الوديعة في حالة الكسر بحسابات أمات "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 الموعد 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 بالجنهبة المصري أو بالعملة الأجنبية - إنما يخضع لحدود دنيا معينة يجب ألا تقل عنها قيمة كل وديعة ومدة ربطها، وذلك كله وفقاً للشروط والأحكام المقررة لدى بنك قطر الوطني والتي يتم الإعلان عنها بصفة دورية داخل مقر البنك وقروعه.

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 الإنشاء: 12 يونيو 2025 تاريخ الاستحقاق: 12 سبتمبر 2025 المبلغ: 100,000 جنيه مصري العائد: 8.5% المدة: 3 شهور طريقة احتساب العائد: $2189.04 = 365/94 * 8.5 * 100,000$ جنيه مصري
	شهر	5,000 جم		
	3 أشهر	5,000 دولار أمريكي		
	6 أشهر	25,000 جم		
	12 شهر	5,000 دولار أمريكي 3,000 يورو		
وديعة بالعملات الأجنبية	سنتين مع صرف العائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	1,000 دولار أمريكي 1,000 يورو 1,000 جنيه إسترليني	مبلغ الوديعة * سعر العائد * (عدد الأيام / 365)	تاريخ الإنشاء: 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: $50.41 = 365/92 * 1 * 20,000$ أمريكي
	سنة ونصف مع صرف عائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	25,000 جم		

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 * (ذون الخزنة لمد سنة - السعر المطبق للعميل)
	سنة ونصف	صافي قيمة الوديعة لأجل = (أصل مبلغ الوديعة + العائد الدائن) - العائد المدين حيث أن: (1) العائد الدائن (النورية) = مبلغ الوديعة * عدد الأيام (من آخر تاريخ صرف للعائد حتى تاريخ الكسر) / 365 * سعر العائد على الوديعة (1) العائد الدائن (عد 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	- من صفر حتى 20.000 (صفر%) - من 20.000 حتى 100.000 (غرامة 20% من سعر العائد) - من 100.000 (وما يعادل 100.000 دولار لباقي العملات) فأكثر (تطبق طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية) <b>طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية:</b> دائن: مبلغ الوديعة* عدد الأيام من تاريخ السريان حتى تاريخ الكسر/365* سعر العائد المطبق على الوديعة مدون: مبلغ الوديعة* عدد الأيام من تاريخ الكسر حتى تاريخ الاستحقاق المقابل ليوم عمل/360* (معدل العائد الخالي من المخاطر - سعر العائد المطبق على الوديعة) الصافي: الدائن - المدون 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 الممثل للمدة الكاملة من الوديعة.
سنة (ذات دوريات عقد متنوعة)	<b>العائد الدائن:</b> مبلغ الوديعة* عدد الأيام من تاريخ آخر صرف للعائد حتى تاريخ الكسر/365* سعر العائد المطبق على الوديعة <b>العائد المدون:</b> (معدل العائد الخالي من المخاطر لمدة 12 شهراً + علاوة الأصول والحصوم - سعر العائد المطبق عند الانشاء) * (المدة المتبقية حتى تاريخ الاستحقاق/360)* أصل قيمة الوديعة <b>الصافي:</b> الدائن - المدون
سنتين	<b>طريقة إعادة الاحتساب:</b> 1) مبلغ الوديعة* سعر العائد الجديد (سعر العائد على الوديعة - غرامة الكسر) * المدة (من تاريخ السريان حتى تاريخ آخر صرف للعائد)/365 2) طريقة الاحتساب من تاريخ آخر صرف للعائد وحتى تاريخ الكسر: مبلغ الوديعة* العائد الجديد (العائد المطبق على الوديعة - غرامة الكسر) * المدة (تاريخ آخر صرف للعائد وحتى تاريخ الكسر)/365 <b>غرامة الكسر:</b> السنة الأولى: 0.60% / السنة الثانية: 0.60% دولار أمريكي: السنة الأولى: 0.60% / السنة الثانية: 0.50% يورو: السنة الأولى: 0.20% / السنة الثانية: 0.20% جنيه إسترليني:

**رابعاً: مثال توضيحي لكسر الودائع لأجل:**

المثال	البيان
3 أشهر	نوع الوديعة
29 يونيو 2025	تاريخ الإنشاء
29 سبتمبر 2025	تاريخ الاستحقاق
6.5%	معدل العائد
12000	المبلغ
2025/8/29	تاريخ الكسر
6.25%	العائد عن الفترة المبقة
6.25% - 2% = 4.25%	غرامة الكسر
12000 * 4.25% * (1+31+31) = 88.03	المبلغ الذي سيصرفه العميل بعد تطبيق غرامة الكسر في هذا المثال
12088.03	
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 يخضع للنظر 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 الإنترنت 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 حالة وجود شكوى يرجى الاتصال بـ 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 شكواك للتصعيد، ويجب أن يتبع الرد الثاني من البنك خلال 15 يوم عمل أخرى.
- يمكنك تقديم شكوى إلى قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة بالبنك المركزي المصري، الذي يتولى فحص ومراجعة رد البنك على شكوى سيادتكم، وذلك في حالة عدم تلقي رد بعد 15 يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضائكم عن الرد الثاني.

- يؤكد البنك على ضرورة قيام العميل بالتفافية والشفافية لشرط 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 التواعد والأحكام المتعلقة بالخدمات المصرفية لديه وذلك على الموقع الإلكتروني للبنك التالي ببيانه وهو <http://www.qnb.com.eg> والذي يتضمن كافة المصرفيات والعمولات التي تستحق على خدماته المصرفية، كما تتوفر أيضاً العوائد على الشائعات المتاحة بفروع البنك للاطلاع عليها قبل طلب أي خدمة أو منتج.
- يحق للعميل حل 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 الإخبارية)، 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 يتجها البنك، وفي هذا الشأن تجدر الإشارة إلى ضرورة مراعاة الآتي: -
- 1. يتعين على العميل الاحتفاظ بجميع تلك الوسائل بصورة آمنة لمنع 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، وأن يتحمل العميل (باستثناء حالة خطأ العميل أو تصديره) 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 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 موافقة 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 موافقة البنك ببيانات ومعلومات دقيقة عن وسائل التواصل معه سواء فيما يتعلق بأي من تلك الوسائل المتقدم ببياناتها حرصاً على سرعة وسهولة التواصل مع العميل من جهة والمحافظة على سرية وسلامة بياناته من جهة أخرى.
- ينيه البنك على العميل بضرورة تحديث بيانات التواصل عند حدوث أي تغيير في أي بيان بأي من وسائل الاتصال.
- وللعامل 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 سداده بالنسبة للحسابات ذات العائد.
- يستنصر 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 وصفها 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 حسابه وفقاً للتفصيل التالي:
- **أولاً:** - يحق للعميل التقدم إلى البنك بشكواه باكتر 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](mailto:Quality.feedback@qnb.com.eg)
- الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك [www.QNB.com.eg](http://www.QNB.com.eg)
- إدارة الجودة الشاملة/ الوحدة المركزية لخدمة العملاء [5 شارع شامبليون -وسط البلد - القاهرة].
- **ثانياً:** - ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (ككتابياً أو إلكترونياً) خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها وذلك فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث سيتم إخطار العميل بالمدى اللازمة لبحث شكواه.
- **ثالثاً:** - في حال عدم قبول العميل لما جاء به الرد 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 به الرد 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.