

المشروط والأحكام الخاصة بشهادات الإيداع

جدول كسر شهادات الإيداع

CD's Breaking Schedule												جدول كسر شهادات الإيداع	
Type	Duration	Months	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	109-120		
												شهر	
<b>For Individual Clients</b>												<b>للعامل الأفراد</b>	
Fixed	3 yrs	15.00%	14*.00%	13.00%	—	—	—	—	—	—	—	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	6.00%	5.00%	4.00%	—	—	—	—	—	—	—	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 الخير
Tahya Masr	3 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	تحيا مصر
QNB First	3 yrs	16.00%	15.00%	14.00%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	أوائل QNB
	5 yrs	5.00%	4.00%	3.50%	3.00%	2.00%	—	—	—	—	—	خمس سنوات	
QNB Exclusive	3 yrs	16.75%	15.75%	14.75%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	QNB Exclusive
QNB First Plus	3 yrs	17.50%	16.50%	15.50%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	أوائل QNB بلس
<b>For Corporate Clients</b>												<b>للعامل 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>للعامل الأفراد والشركات</b>	
Fixed Shehadaty in Foreign Currency												شهاداتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت)	
USD	3 yrs	4.75%	4.00%	3.75%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	دولار امريكي
	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	
<b>Other CDs Breaking Schedule (For individuals)</b>												<b>جدول كسر شهادات الإيداع الأخرى (للأفراد فقط)</b>	
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	
Fixed	4 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	2.00%	—	—	—	—	—	—	أربع سنوات	معدل عائد ثابت

الحد الأدنى للشهادات:

للعامل الأفراد

- للشهادات ذات معدل العائد الثابت
- للشهادات ذات معدل العائد الثابت لمدة 4 سنوات
- شهادات ذات معدل العائد التراكمي
- شهادات ذات معدل العائد المتغير (المرتبطة بسعر الكوريدور للإيداع)
- شهادات ذات معدل العائد المتغير (المرتبطة بسعر الكونيا)
- شهادات نهر الخير
- شهادات تحيا مصر
- شهادات أوائل QNB لمدة 3 سنوات
- شهادات أوائل QNB لمدة 5 سنوات
- شهادات QNB Exclusive
- شهادات أوائل QNB بلس

للعامل الشركات

- للشهادات ذات معدل العائد الثابت
- شهادات تحيا مصر

للعامل الأفراد والشركات	
1,000 دولار امريكي	• شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت)
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 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 المقترح 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 (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 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 مضاعفاته، ويقر العميل باطلاعه على حدود الكسر المتاحة بالنسبة للشهادات موضوع هذا العقد.
- ومن المتوقع عليه 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/هن على شهادة الإيداع لحساب قرض أو تسهيل ائتماني ممنوح 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 عائدة إليه (بطريق مباشر أو غير مباشر) عن أية جريمة من الجرائم المؤهلة قانوناً ولا علاقة لها بمصادر غسل الأموال أو أية مصادر غير قانونية أخرى.
- من المتوقع 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 إنشائه فرض شخصي أو تسهيل ائتماني فإنه يحق للبنك كسر هذا الوعاء الادخاري دون حاجة إلى إخطار العميل، ويقر العميل بإعفاء البنك من أي مسؤولية قد تترتب نتيجة لهذا الكسر.
- سيتم تنفيذ طلبات ربط الشهادة في ذات يوم طلبها. في حالة طلب ربط الشهادة في أيام الأجازات أو بعد نهاية عمل اليوم سيكون تاريخ ربطها أول يوم عمل بعد الأجازة.
- من المعلوم أنه في حالة طلب إنشاء وعاء ادخاري 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 الادخاري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المذكور بحسابه.

### لشهادات 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 القراءات 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 وشهادات 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 بإصدار شهادة رمزية لتحيا مصر بحيث تتضمن بيانات قيمة الشهادة والمودع وخلافه، ومن المعلوم أنه في حالة تضارب أي من بيانات الشهادة الرمزية مع أي من البيانات الثابتة بنموذج طلب إنشاء شهادة إيداع تحيا مصر فإن العبرة سوف تكون بالبيانات الواردة بنموذج طلب الشهادة.
- إذا كان التبرع مقصوداً على العائد فسوف يتم ما يلي:-
- إضافة العائد في تاريخ استحقاقه إلى حساب صندوق (تحيا مصر) 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 / 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 المتوقع عليه أنه سيتم استئصال "معدل الخصم" – المترتب على الكسر أو الاسترداد قبل الميعاد- وخصمه من أصل مبلغ الشهادة / الشهادات.
- من المتوقع عليه أنه في جميع الأحوال لا يجوز كسر شهادة / شهادات (تحيا مصر) قبل انقضاء سنة أشهر من تاريخ إنشائها.
- وبموجب هذا يقر العميل بأنه يصرح للبنك – تصريحاً نهائياً غير قابل للإلغاء- في أن يفصح للجهة المتبرع إليها (صندوق تحيا مصر) عن كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالعميل والشهادة/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 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 واحكام خاصة بالشهادات:

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 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 المخضوم منه مبلغ الشهادة/ المضاف إليه العائد طوال مدة الشهادة.

#### في حالة الإفراض 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 أيًا 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 / 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>

#### إجراءات التقدم 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 سداده بالنسبة للحسابات ذات العائد.
- يستفسر من الموظف المختص عن أي لبس أو غموض في مفهوم أيًا من أحكام الطلب.
- له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم تتسلم 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.
- 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 (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 ليبحث 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

- تريب الودائع وفقاً لمعدل العائد المعلن من البنك في تاريخ تقديم طلب ربط الوديعة أو إعادة إنشائها أو تجديدها.
- يشترط لاستمرار استحقاق العائد وكذا يشترط لتطبيق سعر العائد استمرار الوديعة قائمة حتى نهاية مدتها.
- في حالة كسر الوديعة كلياً قبل ميعاد استحقاقها، فإنه يتم احتساب العائد وفقاً للشروط التي سيتم بيانها بعد.
- يتم تنفيذ الطلبات الخاصة سواء لتعديل أو لتجديد أو لكسر الودائع حق يومين عمل تالين لتاريخ استلام طلب العميل.
- عند طلب كسر أو تسهيل الوعاء الادخاري بعد انقضاء الأجل الذي يحظر خلاله كسر أو تسهيل الوعاء الادخاري على النحو المتقدم ذكره أعلاه فإنه يحق للبنك إعادة احتساب العائد المقرر على الوعاء الادخاري وفقاً لسعر العائد الساري لدي 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 عموله كسر الوعاء الادخاري بالنسب المحددة بصدور هذا النموذج أو بطلبنا لتسهيل أو كسر الوعاء أيهما أكبر.
- يسري احتساب العائد المقرر على الوعاء الادخاري باعتبار أن السنة 365 يوماً أو 366 في حالة السنة الكبيسة.
- في حالة اتخاذ الوعاء الادخاري كضمان لأي تسهيل ائتماني ممنوح للعميل 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 حصيلة كسر الوعاء الادخاري وذلك دون حاجه إلى إنذار أو عذار 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 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 انشائه قرض شخصي أو تسهيل ائتماني فإنه يحق للبنك كسر هذا الوعاء 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 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.
- في حالة الودائع متوسطة الأجل بالدولار واليورو والجنية الأسترليني 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 حسابها.
- 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 الفندوج ، وذلك ما لم يطلب احد الورثة أيًا كان نصيبه، كسر الوديعة قبل حلول أجلها التالي لتاريخ علم البنك بالوفاة، هذا وفي كلا الحالتين المتقدم بيانها - 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 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 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 تتوفر أيضاً العوائد على الشاشات المتاحة بفروع البنك للاطلاع عليها قبل طلب أي خدمة أو منتج.
- يحق للعميل حال رفض البنك لطلب اشتراكه في خدمة أو منتج لم يتم تفعيله (عدا الأوعية 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.
- يحق حق التعامل على حساب 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 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 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 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 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.
- وللمعمول الحق في التقدم بأي طلب لاستلام نسخ ورقية من كشوف حساب له 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 سداه 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 وصفها 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: - 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 17900
- 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 (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 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.