

شروط وأحكام شهادات الإيداع والودائع لأجل

أولاً: شروط وأحكام شهادات الإيداع:

- يحصل العائد دائمًا من اليوم التالي للتاريخ الإصدار، ولا يمكن تعديل دورية دفع العوائد طوال مدة الشهادة.
 - يتم صرف عائد الشهادات (المكتسب في التاريخ المقرر الصرف العائد) أو استرداد قيمتها خلال أيام عمل البنك الرسمية أما إذا وفّي تاريخ الاستحقاق يوم عطلة فتتم الصرف في يوم العمل التالي لهذا التاريخ.
 - سيتم إصدار الشهادة للشهادات خصماً من حساب التوفير المنقول مسبقاً لدى البنك باسم العميل وكذلك إضافة العائد إليه، وتلك ما لم يحدد العميل حسبما آخر.
 - لا يوجد للعميل حق أقصى قيمة الشهادات.
 - توسيط الشهادات وفقاً ل معدل العائد المعنون من البنك في تاريخ التحديد.
 - يحق العميل كسر الشهادة بعد 6 أشهر (٣أشهر بالنسبة للشهادات ذات معدل العائد الثابت لأجل مدنة سنة ونصف) من إصدارها عملاً بهاته دفع الغرامات طبقاً لجدول كسر الشهادات المذكور في هذا النموذج.
 - يبلغ المهلة سبعة شهور تكريماً للشهادات ذات معدل العائد الثابت لأجل مدنة سنة ونصف من تاريخ التحديد، أي بانتهاء مدة الشهادة، ويمكن تجديد الشهادة بناء على طلب العميل وطبقاً لشروط البنك عند تاريخ الاستحقاق.
 - من المتفق عليه أنه يحق العميل كسر الكسر المحدد من البنك بالنسبة لكل شهادة أو مضافاته، وفق العميل بطلباته على حدود الكسر المنهج بالنسبة للشهادات موضوع هذا العائد.
 - ومن المتفق عليه أنه يحق العميل تجديد الشهادة بناء على طلب العميل وبعد الكسر المنهج بعد الكسر عن الحد الأدنى لإصدارها، وإنزيد من الإيداع فيه لا يحق للعميل مطالبة البنك بإجراء الكسر الجزئي لأي شهادة إذا كان الكسر مسؤول ويؤدي إلى انخفاض الفدر المتفق من قيمة الشهادة بناء على الحد الأدنى المقرر لإصدارها.
 - يفرج العميل على حسابه الشهادات الخاصة بشهادات الإيداع، وفي حالة تغيير بيانات الشهادة، يتبع العميل بخطاب البنك بالتعديلات المطلوبة قبل يومين عمل من تاريخ استحقاق الشهادة، ويتحمّل العميل كافة المصارييف والغرامات المرتبطة على عدم احتضار البنك بهذه التعديلات بعد المدة المذكورة.
 - في حالة وجود تحظير بن على شهادة الإيداع لحساب قرض أو تسهيل ائتماني من نوع للعميل أو الغير ي嗣承 هذا التحظير سارياً على قيمتها بعد تاريخ استحقاق الشهادة أيام سداد كامل قيمة القرض أو التسهيل الائتماني.
 - لها مصادر غسل الأموال أو أيام مصدر غير فافية أخرى.
 - من المتفق عليه أن لا يجوز للعميل إنشاء واءة اخاري بطلب سف شخصي أو تسهيل ائتماني من البنك، إذ لا يجوز استخدام القرض الشخصي أو التسهيل الائتماني إلا في صورة فرض شخصي أو تسهيل ائتماني من البنك، إذ لا يجوز استخدام القرض الشخصي أو تسهيل ائتماني إلا في حالة طلب الشهادة في ذات اليوم مبكراً أو يوم عمل بعد الإجازة.
 - الأوقات – أن هناك إدخالي مصدر انشاء واءة اخاري قي لهه البنك يكرر هذا اليوم مبكراً أو تسهيل ائتماني قي لهه البنك من أي مسؤولية قد تترتب نتيجة لهذا الكسر.
 - سبعة تقويفات للبيانات وفقاً لـ "الإيداع" في حالة طلب الشهادة في ذات يوم طلبها في أيام الإجازات أو بعد نهاية الإجازات.
 - من المعلوم أنه في حالة طلب إنشاء واءة اخاري بطلب سف الشخصي أو تسهيل ائتماني في ذات اليوم مبكراً أو يوم عمل بعد الإجازة.
 - على قيمة الوعاء الأخاري من تاريخ إنشائه وهو تاريخ استحقاق البيع المذكور بحسبه.
- للهذهات ذات معدل العائد المتفق:
- توسيط شهادات الإيداع ذات العائد المتفق بالنكروبيطة (النكروبي) طلباً احتضار البنك المركزي المصري على الإيداع لمدة ثلاثة وواحدة (النكروبيا) ذات العائد المتفق.
 - بمتوسط القراءات اليومية الشهري المتفق بكوكنيا الذي يعادل عده البنك المركزي بمصر (النكروبيا) هو سعر العائد الساري لليلة واحدة على العمليات بين البنوك (الـ Conia).
 - في حالة تغير تحديد سعر العائد الساري على الشهادة (النكروبي / الكوكني) والذي يعادل عده البنك المركزي المصري لأي سبب كان، يكون للبنك الحق في تحديد معيار بدل الاحتساب سعر العائد الذي سيطر على الشهادة وذلك وفقاً لقواعد السارية في شأن تحديد أسعار العوائد على الورقة النقدية – ذات القيمة والمدة الممثلة لقيمة الشهادة.
- شهادات بغير التفاصيل:
- يرتبط العائد المتفق بسعر البنك المركزي المصري للاتصال والخصم الساري.
 - يتم توسيط عائد الشهادات على المؤسسة الخيرية المقيدة مع البنك في فترة إنشاء الشهادة.
 - شهادات بثمن ثابت:
 - تسرى على شهادة/شهادات (جيما مصر) كافة شروط شهادات الإيداع الواردة بهذا المطلب، وذلك بما لا يتعارض مع الشروط الخاصة التالية.
 - يتم إصدار شهادة/شهادات (جيما مصر) مسبقاً من حساب العميل، وذلك بما يسددده العميل في صدر هذا الطلب.
 - من المتفق عليه أن البنك سوف يقوم في تاريخ تقديم طلب العميل بإنداه قسط أو يكلف قيمتها، وذلك بما يتحقق من بيات الشهادة الرمزية مع أي من البيانات الثابتة بموجز طلب إنشاء شهادة إيداع.
 - تجاه مصر فإن المبرة سوف تكون باليارات الواردة بموجز طلب الشهادة.
 - إذا كان التبرع ينطوي على مبالغ متساوية (جيما مصر) بشكل دوري وذلك طوال مدة الشهادة/شهادات (جيما مصر) ، ومن المتفق عليه أنه يتم تجديد مدة الشهادة/شهادات (جيما مصر) بحسب حديث تضمن بيات قيمة الشهادة والمودع وخلافه، ومن المعلوم أنه في حالة تضارب أي من بيات الشهادة الرمزية مع أي من البيانات الثابتة بموجز طلب إنشاء شهادة إيداع.
 - إضافة العائد من المتفق عليه أنه لا يجوز طلب إنشاء شهادة/شهادات (جيما مصر) ، ومن المتفق عليه أنه يتم تجديد مدة الشهادة/شهادات (جيما مصر) – المترتب على الكسر قبل الميعاد، وخصوصه من أصل مبلغ الشهادة/شهادات.
 - إنشاء الشهادة من حساب العميل باسم صندوق (جيما مصر) قي طلب العائد في تاريخ استحقاقه إلى حساب الصندوق.
 - تحويل كامل قيمة الشهادة/شهادات (جيما مصر) – المترتب على الكسر أو الستراتجيات وذلك في نهاية مدينتها إلى حساب صندوق (جيما مصر).
 - ومن المعلوم أنه إذا كان التبرع ينطوي على مبالغ متساوية (جيما مصر) فإنه يحق للعميل مطالبة باسترادها أو كسرها وذلك شريطة أن يتم تقديم طلب الكسر أو الاسترداد قبل انتهاء مدينتها، ومن المتفق عليه أنه يتم تجديد طلب الكسر أو الستراتجيات قبل الميعاد.
 - من المتفق عليه أنه في جميع الأحوال لا يجوز كسر شهادة/شهادات (جيما مصر) قبل انتهاء مدة الشهادة/شهادات (جيما مصر) قي طلب العائد في تاريخ استحقاقها.
 - ويجب أن يقر العميل به أنه يصرح للبنك – تصريراً نهائياً غير قابل للإلغاء، في أن يخصص الجهة المتبرع إليها (صندوق تجاه مصر) عن الأقساط والمعلومات المتعلقة بالعميل وبشهادة الشهادات المصدرة بناء على هذا الطلب، عليه فإنه يحق للبنك أن يخظر الصندوق في أي وقت من الأوقات، أي من تلك المعلومات أو البيانات، وذلك كل دون حاجة للحصول على موافقة أخرى من العميل أو لإخباره أو إشعاره أي إجراء آخر.

شهادات "بالصلة البنمية":

 - يتم تغفيط طلبات ربط الشهادات وذلك في خلال المواجهة التالية.
 - ويؤمن عامل تأمين لتغفيط طلب ربط الشهادات بعملية الأنبية بشرط توافق قيمة الشهادة بحسب العميل بذلك حق تاريخ طلب ربط الشهادة.
 - يتم تغفيط طلبات ربط الشهادات وذلك في خلال المواجهة التالية حكم أقصى:
 - خلال ستة أيام عمل تالية لتاريخ طلب إنشاء بالنسبة للأوعية المطلوب ربطها بالدولار وبالجيء الإسترليني وبالبيزو، وخلال ثمانية أيام عمل تالية لتاريخ الطلب بالنسبة للأوعية ذات العملات الأجنبية الأخرى، وذلك كل في حالة إيداع قيمة الشهادة في ذات تاريخ طلب بعلمها.

شروط وأحكام خاصة بشهادات الإيداع:

- في حالة كسر الشهادة كلياً أو جزئياً، فـ:
- بالنسبة للشهادات ذات العائد الثابت والتراكيبي فيشترط أن يكون الشهر الأول للفتره المعنية على التحو المورض بجدول كسر الشهادات قد اتضى بالكامل، ومثال ذلك أنه بالنسبة للفترة الثانية والتي تبدأ من الشهر الثالث عشر وحتى الشهر الرابع والعشرين، فإنه يشترط لتطبيق سعر الخصم المقرر أن يكون الشهر الثالث عشر قد اتضى 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 انتهت من تاريخ الإصدار حتى تاريخ طلب الكسر.
 - بالنسبة للشهادات ذات العائد المتفق فيشترط سعر الخصم المقرر عن فترة الخاصة بها طلما 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 على قيمة الشهادة وفقاً للأسس الآتية بالنسبة للشهادات ذات العائد الثابت (معدل العائد الساري على الشهادة المذكورة في ذات العائد الثابت) وذلك وفقاً للإيداع التالي:
 - يحدد سعر العائد المتفق على القيمة التي يتم طلب كسرها من خلال الشهادة المركب مطروحاً منه معدل الخصم.
 - للشهادات ذات معدل العائد الثابت، معدل عائد الشهادة المركب مطروحاً منه معدل الخصم.
 - لشهادات تغير الخر ذات العائد المتفق، يتم خصم معدل الخصم من أصل مبلغ الشهادة ليس العائد الموجه إلى الجهة البنمية.
 - كسر الشهادة من حيث تأثيره على التأمين المقدمة للبنك ينبع تأثيره على العائد الموجه إلى الشهادة في تاريخ إصدار الشهادة.
 - في حالة الإضافة بأنه لا يمكن إغلاق أو تغفيط رقم الحساب رقم الحصوص منه مبلغ الشهادة، مما يضاف إلى العائد طوال مدة الشهادة.
 - لا يمكن للعميل الحصول على أي تسهيل ائتماني يضم الشهادة في حالة وجوهه في القائم البنية للبنك.
 - إن يفتح البنك أي تسهيل ائتماني للعميل في حالة ائتماناته وجوهه في القائم البنية للبنك وبالتالي فإن العميل يتحمل المسؤولية الكاملة لعواقب وجوهه في هذه القوائم مما يترتب عليه عدم إمكانية كسر الشهادة قبل مرور 6 أشهر من تاريخ الإصدار.
 - يمكن الافتراض بضم الشهادة من البنك بشيك المقدمة لدى البنك في تاريخ الافتراض.
 - دون إخلال بذلك في التوصل بضم الشهادة قائمة لحسابه في حالة وفاة العميل، تستمر الشهادة قائمة وفقاً لشروط المذكورة في هذا النموذج حتى ترثيها على الورثة الشرعيين.
 - المسروقات / أو المغولات، توقيع العميل على هذا النموذج يعني اطلاعه على عريضة أسعار الخدمات المصرافية الخاصة بالبنك، وبالمعنى على الموقع الإلكتروني والبنك، وبالأشخاص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التعرية قبلاً للتغير من أن الأخير من قبل البنك وأن من حق العميل إبطاله على أي تغير أو تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وهو <http://www.qnb.com.eg>

جدول كسر شهادات الإيداع											
Type	Duration	نوع الشهادة									
		Months 06-12 شهير	Months 13-24 شهير	Months 25-36 شهير	Months 37-48 شهير	Months 49-60 شهير	Months 61-72 شهير	Months 73-84 شهير	Months 85-96 شهير	Months 97-108 شهير	Months 109-120 شهير
For Individual Clients											
Fixed	3 yrs	9.25%	8.25%	7.25%	—	—	—	—	—	—	—
	5 yrs	5.00%	4.00%	3.50%	3.00%	2.00%	—	—	—	—	—
	7 yrs	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.25%	1.00%	—	—	—

	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 الكوريربور لليبيا)
	5 yrs	5.00%	4.00%	3.50%	3.00%	2.00%	—	—	—	—	—	خمس سنوات	
	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث 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%	—	—	—	سبعين سنوات	
	8 yrs	3.50%	3.25%	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.00%	—	—	ثمان سنوات	
	10 yrs	3.75%	3.50%	3.25%	3.00%	2.75%	2.50%	2.00%	1.50%	1.00%	0.50%	عشرون 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	فريست 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	اكسلوسيف QNB
QNB First Plus	3 yrs	11.25%	10.25%	9.25%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	فريست بلس QNB
QNB Ultra	3 yrs	11.50%	10.50%	9.50%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	التراب QNB
QNB Private	3 yrs	11.75%	10.75%	9.75%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	برايفت QNB
للعملاء الشركات													
Fixed	3 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	معدل ثابت
Tahya Masr	3 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	—	—	—	—	—	—	—	ثلاث سنوات	تحيا مصر
للعملاء الأفراد والشركات													
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%	—	—	—	سبعين 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	بيورو
	5 yrs	0.70%	0.60%	0.40%	0.30%	0.20%	—	—	—	—	—	خمس سنوات	
جدول كسر شهادات الإيداع الأخرى (لأفراد فقط)													
Type	Duration	07-13 Months	14-25 Months	26-37 Months	38-48 Months	49-60 Months	61-72 Months	73-84 Months	85-96 Months	97-108 Months	109-120 Months	مدة الشهادة	نوع الشهادة
Fixed	4 yrs	5.00%	4.00%	3.00%	2.00%	—	—	—	—	—	—	أربع سنوات	ثابت معدل عائد

الحد الأدنى للشهادات:
للعملاء الأفراد

- شهادات ذات معدل العائد الثابت
 - للشهادات ذات معدل العائد الثابت لمدة 4 سنوات
 - شهادات ذات معدل العائد التراكمي
 - شهادات ذات معدل العائد المتغير (المربطة بسعر الكوريدور للإيداع)
 - شهادات ذات معدل العائد المتغير (المربطة بسعر الكونتي)
 - شهادات تجربة مصر
 - شهادات أولى QNB لمدة 3 سنوات
 - شهادات أولى QNB لمدة 5 سنوات
 - QNB Exclusive
 - شهادات أولى QNB بلنس
 - شهادات الترا QNB
 - شهادات QNB برأفت
- للعملاء الشركات**
- للشهادات ذات معدل العائد الثابت
 - شهادات تحيا مصر
 - شهادات الأفراد والشركات
- للعملاء الأفراد والشركات**
- شهادتي بالعملة الأجنبية (معدل عائد ثابت)

: 1,000 جنيه مصرى

: 25,000,000 جنيه مصرى (1 شهر)

: 1,000 جنيه مصرى

: 1,000 جنيه مصرى

: 50,000 جنيه مصرى

: 1,000 جنيه مصرى

: 500,000 جنيه مصرى

: 10,000,000 جنيه مصرى

: 1,000,000 جنيه مصرى

: 5,000,000 جنيه مصرى

: 10,000,000 جنيه مصرى

: 15,000,000 جنيه مصرى

: 50,000 جنيه مصرى (3 سنوات، 1، 3، و 6 أشهر)

: 1,000 جنيه مصرى

: 1,000 دولار أمريكي

: 1,000 جنيه استرليني

: 1,000 يورو

معلومات إضافية عن شهادات الابداع

نوع الشهادة	مدة الشهادة	دورة صرف العائد	الحد الأدنى لاصدار الشهادة	طريقة حساب الفوائد	مطال توسيعى لحساب الفوائد
شهادات ذاتية	3 سنوات	شهرى	1000 جم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	1,291.667=1/12*15.50%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	3,887.50 =3/12*15.55%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	7,800 =6/12*15.60%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	15,650 =15.65%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	229,166.67=1/12*11%*25,000,000
	5 سنوات	شهرى	25 مليون و مضاعفات 1 مليون	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	1,875=3/12*7.5%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	3,812.5=6/12*7.625%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 9/12	845.17=1/12*10.25%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	2,625=3/12*10.5%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	5,250=6/12*10.5%*100,000
شهادات QNB الأول	7 سنوات	شهرى	6 مليون و مضاعفات 1 مليون	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	875=1/12*10.5%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	916.67=1/12*11%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 9/12	6,875=1/12*16.50%*500,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	20,687.50 =3/12*16.55%*500,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	83,250 =16.65%*500,000
	10 سنوات	شهرى	10 مليون و مضاعفات 1 مليون	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	13,833.33 =1/12*16.60%*1,000,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	69,791.67=1/12*16.75%*5,000,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 9/12	141,666.67=1/12*17.00%*10,000,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	250,000=3/12*10%*10,000,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	2,275 =3/12*9.10%*100,000
شهادات متغيرة	3 سنوات	شهرى	365 يوم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	1,972.60 =30/365*24%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	5,917.81 =90/365*24%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	1,943.84 =30/365*23.65%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	5,856.16 =90/365*23.75%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	2,053.25 =1/12*24.6390%*100,000
	5 سنوات	شهرى	365 يوم	مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	1,890.41=30/365*23%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	57,328.77 =90/365*23.25%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	648.33=1/12*7.78*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	652.53=1/12*7.78*(648.33+100,000)
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * عدد الأيام (في حالة السنة الكبيسة)	652.57=1/12*7.78*(652.53+100,000)
الشهادات الخيرية المتغيرة	3 سنوات	شهرى	365 يوم	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12	حتى نهاية 3 سنوات
				الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12	حتى نهاية 5 سنوات
				الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12
	6 سنوات	شهرى	365 يوم	الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	حتى نهاية 7 سنوات
				الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	حتى نهاية 8 سنوات
الشهادات المترآمة	7 سنوات	شهرى	365 يوم	الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * 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
				الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12
	10 سنوات	شهرى	365 يوم	الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12	الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الثاني: (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	الشهر الثالث: (مبلغ الشهادة + الشهر الثاني) * سعر العائد * 1/12
				الشهر الأول: مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12 * (مبلغ الشهادة + الشهر الأول) * سعر العائد * 1/12	حتى نهاية 10 سنوات
شهادات بالعملات الأجنبية	3 سنوات	شهرى	1000 دولار	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	354.167=1/12*4.25%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	1075=3/12*4.3%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	2175=6/12*4.35%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	4400=4.4%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	108.33=1/12*1.3%*100,000
	5 سنوات	شهرى	1000 دولار	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	350=3/12*1.4%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	775=6/12*1.55%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	1550=1.55%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	58.33=1/12*0.7%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	237.50=3/12*0.95%*100,000
7 سنوات	شهرى	1000 دولار	1000 جنية إسترليني	مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	600=6/12*1.2%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 12/12	1200=1.2%*100,000
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 1/12	
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 3/12	
				مبلغ الشهادة * سعر العائد * 6/12	

يتحسب العائد بدءاً من اليوم التالي لتاريخ الإصدار.

يرجى التأكيد من كليبات تجديد الشهادات الخاصة بك ضد كل شهادة، والتاكيد من رقم الحساب الذي سيتبرع الشهادة إليه في حالة عدم التجدد التلقائي.

هذا المستند هو تقرير للعقد وليس شهادة تجديد الشهادة، فإذا قرأت ملخص الشهادة التي تم تجديدها، فلن تتمكن من الحصول على ملخص الشهادة التي تم تجديدها.

إمكانية ربط وكسر بعض أنواع الشهادات عبر خدمة الانترنت والموبيل البنك.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن رد البنك يمكنك اعادة تقديم شكوى للبريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg و يجب أن تتفق رد البنك خلال 15 يوم عمل كحد أقصى.

يمكنك تقديم شكوى إلى "قطاع عملية حقوق العمالء والمنافسة" ببنك المركزى المصرى، الذي يتوفر خصيصاً وجراحته رد البنك على شكوى سعادتك، وذلك في حالة عدم تفويت رد بعد 15 يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضائتك عن رد البنك الثاني.

ثانياً: الشروط والأحكام الخاصة بالودائع لأجل:

- ترتيب الودائع وفقاً لمعدل العائد المعلن من البنك في تاريخ تقديم طلب ربط الوديعة أو إعادة إنشائها أو تجديده.
- يشترط لاستمرار استحقاق العائد وكذا يشترط لتطبيق سعر العائد استمرار الوديعة قائمة حتى نهاية مدتها.
- في حالة كسر الوديعة كلما قبل ميعاد استحقاقها، فإنه يتم احتساب العائد وفقاً للشروط التي سيتم بيانها بعد.
- يتم تغفيض الطلبات الخاصة سواء لتعديل أو تجديد أو لكسر الودائع حتى يومين عمل تاليين لتاريخ استلام طلب العميل.
- عند طلب كسر أو تسييل الوعاء الادخاري بعد انتهاء المدة المقررة على النحو المتفق ذكره أعلاه فإنه يحق للبنك إعادة احتساب العائد المقرر على الوعاء الادخاري وفقاً لسعر العائد الساري لدى البنك في تاريخ إنشاء هذا الوعاء ولمده تسلوي المدة من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ طلب كسر أو تسييل الوديعة وعلى أن يتم استبعاد شهر الشهير من هذه المدة.
- يحق للبنك احتساب موله كسر الوعاء الادخاري بالنسبة المحددة مصدر هذا الموجز أو بطلبنا تسييل أو كسر الوعاء أيهما أكتر.
- يسري احتساب العائد المقرر على الوعاء الادخاري باعتبار أن السنة 365 يوماً أو 366 في حالة السنة الكبيسة.
- في حالة انتهاء الوعاء الادخاري يكتفى لأنواع الودائع الأخرى ببيان المعدل الذي يتحقق انتسابي من خلال المعدل المقررة الكسر أو التسييل على النحو المتفق ذكره أن يتحسب عمولة السادس المعدل المقترنة بالتسهيل الانتسابي وفقاً للشروط الواردة في عقد التسهيل.
- يحق للبنك إجراء الاتصالات / أو العمولات، توقيع العميل على هذا الموجز يعني اطلاعه على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالخصوص ما يتعلق منها بهذا الطلب، ومن المعلوم للعميل أن تلك التغريدة قبلة للتغير من أن لا يخسر المودع في أي وقت من الأوقات - إن حالات وفاة وعاء ادخاري مصدر انشاؤه قرض شخصي أو تسييل انتسابي من البنك، إذا لا يجوز استخدام القرض الشخصي أو التسييل الانتسابي إلا في الغرض الذي تم منحه من أجله، وعلى فيه إذن البنك - في أي وقت من الأوقات - أن يخسر وفاء وعاء ادخاري مصدر انشاؤه قرض شخصي أو تسييل انتسابي فإنه يحق للبنك كسر الوديعة في صورة قرض شخصي أو تسييل انتسابي في ذات يوم طلبها.
- من المعلوم أنه في حالة طلب إنشاء وفاء ادخاري بمبلغ لم يحصل بعد على يوم عمل من تاريخ ربط الوديعة في أيام الاجازات أو بعد نهاية عمل اليوم سيكون تاريخ ربطها أول يوم عمل بعد الأجازة.
- قيمة الوعاء الادخاري من تاريخ إنشائه وحتى تاريخ استحقاق المبلغ المنذور حسابه.
- في حالة كسر الودائع متعددة الأجل بالدولار واليورو والجنيه الإسترليني المرتبطة لمدة ستين، فسوف يتم تطبيق غرامات الكسر وفقاً للنسبة الموضحة في الجدول (ثالثاً: طريقة احتساب كسر الودائع لأجل بالعملة الأجنبية) والتي يتم احتسابها على أساس مدة بقاء الوديعة قائمة لدى البنك.
- لا يجوز إجراء كسر جزئي لأي نوع من أنواع الودائع.
- هذا ويحوز للبنك تعديل النسب والمعدلات المذكورة وفقاً لإرادة المفترضة 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 حتى نهاية مدتها فإنه في حالة وفاة العميل، تُستثنى الوديعة قائمة إلى حين حلول أول تاريخ استحقاق لها تالى تاريخ علم البنك بذلك وبذلك لا يندر أن يحصل العميل على مبلغ متساوٍ مع مجموع الودائع المتبقية لدى البنك.
- دون إخلال بحق العميل في إلزامه بدفع مبالغ التأمين المترتبة على كسر الوديعة في حالة الكسر بحسبات أمثلات "دون عائد" لدى البنك لحين توزيعها على الورثة الشرعيين.
- لا يمكن للعميل الحصول على أي تسييل انتسابي ضمن الوديعة في حالة وجوده في القوانين السارية للبنك.
- يتضمن المودع دفعة التبعات والتأثر الناشئة عن الظروف الطارئة أو الاستثنائية أو الفيروس القاتل.
- يقر العميل بأنه يوافق على جميع الشروط والأحكام العامة الخاصة بالودائع لأجل، وفي حالة تغيير بيانات الوديعة أو عدم التجدد، يتهدى العميل بخطار البنك بالتعليمات المطلوبة قبل يومين عمل على الأقل من تاريخ استحقاق الوديعة وتحمّل العميل جميع الغرامات والمصاريف في حالة إخطار البنك بعد هذه الفترة.
- من المعلوم للمعلم أن إنشاء الودائع للأجل، 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 تتجاوز عنها قيمة كل وديعة ومدة ربطها، وذلك كله وفقاً للشروط والأحكام المقررة لدى بنك قطر الوطني والتي يتم الإعلان عنها بصفة دورية داخل مقار البنك وفروعه.

معلومات إضافية وتفصيلية عن الودائع لأجل

أولاً: طريقة احتساب العائد على الودائع لأجل:

ممثل توضيحي لاحتساب العائد (بالجنيه المصري والعملة الأجنبية)	طريقة احتساب العائد	الحد الأدنى لربط الوديعة	مدة الوديعة	نوع الوديعة
تاريخ الائتمان: 12 يونيو 2025 تاريخ الاستحقاق: 12 سبتمبر 2025 المبلغ: 100,000 جنيه مصرى العائد: 8.5% المدة: 3 أشهر طريقة احتساب العائد: 2189.04=365/94%*8.5%*100,000 جنية مصرى	مبلغ الوديعة*سعر العائد*(عدد الأيام)/(365)	جم 100,000 دولار أمريكي 30,000	أسبوع	وديعة بالجنيه المصري
		جم 5,000 دولار أمريكي 5,000	شهر	
		3 أشهر	3 أشهر	
		6 أشهر	6 أشهر	
		12 شهر	12 شهر	
		سنة مع صرف العائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	سنة مع صرف العائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	
		سنة ونصف مع صرف عائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	سنة ونصف مع صرف عائد شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي	

ثانياً: طريقة احتساب كسر الودائع لأجل بالعملة المحلية:

طريقة احتساب كسر الوديعة	مدة الوديعة	نوع الوديعة
بدون عائد	أسبوع	الودائع قصيرة الأجل بالجنيه المصري
يتم إعادة احتساب العائد على النحو التالي: مبلغ الوديعة*عدد الأيام من تاريخ السريلان حتى تاريخ الكسر/365*(العائد المطبق على الفترة السابقة - 2%) الحد الأدنى لغزارة الكسر صفر %	شهر، 3 أشهر، 6 أشهر، 12 شهر	
مبلغ الوديعة*عدد الأيام من تاريخ الكسر حتى تاريخ الاستحقاق/360*(دون الخزانة لمدة سنة - السعر المطبق للعائد)	سنة	
صافي قيمة الوديعة لأجل = (أصل مبلغ الوديعة + العائد الدائن) - العائد المدين حيث أن: (1) العائد الدائن (الدوري) = مبلغ الوديعة*عدد الأيام (من آخر تاريخ صرف للعائد حتى تاريخ الكسر)/365*سعر العائد على الوديعة (2) العائد الدائن (عدد الاستحقاق) = مبلغ الوديعة*عدد الأيام (من تاريخ الإصدار حتى تاريخ الكسر)/365*سعر العائد على الوديعة المعدل المدين = ((سداد خزانة لمدة سنة ونصف + هاشش الكسر) - سعر العائد على الوديعة)*عدد الأيام المتبقية حتى تاريخ الاستحقاق/360*مبلغ الوديعة هاشش الكسر: شهري 2% ، ربع سنوي 1.85% ، نصف سنوي 1.70% هاشش الكسر: عدد الاستحقاق 1.55	سنة ونصف	

ثالثاً: طريقة احتساب كسر الودائع لأجل بالعملة الأجنبية:

طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية	نوع الوديعة
<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>	الودائع قصيرة الأجل
<p>طريقة احتساب كسر الوديعة بالعملة الأجنبية:</p> <p>дан: مبلغ الوديعة* عدد الأيام من تاريخ السريان حتى تاريخ الكسر/365*سعر العائد المطبق على الوديعة</p> <p>مدين: مبلغ الوديعة* عدد الأيام من تاريخ الكسر حتى تاريخ الاستحقاق المقابل ليوم عمل/360*</p> <p>الصافي: الدائن - المدين</p> <p>بنسبة للودائع بالدولار الأمريكي، يتم احتساب معدل العائد الحالي من المخاطر على المدة المتبقية من الوديعة (مثال: في حال ربط وديعة لمدة عام ولكن قام العميل بكسرها بعد انقضاء 3 أشهر فقط، فسوف يتم استخدام معدل العائد الحالي من المخاطر لمدة 9 أشهر (الذى توفره غرفة العمارات الدولية) أما بالنسبة للودائع بالبورو شفوف يتم تطبيق المعدل المستقل للمدة الكاملة من الوديعة.</p>	أسبوع شهر 3 أشهر 6 أشهر 12 شهر
<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 الحالي من المخاطر لمدة 12 شهر + علاوة الأصول والخصوم - سعر العائد المطبق عند الإنشاء)*(المدة المتبقية حتى تاريخ الاستحقاق/360)*أصل قيمة الوديعة</p>	سنة (ذات دورات عائد متواتعة)
<p>طريقة إعادة الاحتساب:</p> <p>1) مبلغ الوديعة*سعر العائد الجديد (سعر العائد على الوديعة - غرامه 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 - غرامه الكسر)*المدة (تاريخ آخر صرف للعائد وحتى تاريخ الكسر)/365</p>	ستين
<p>غرامة الكسر:</p> <p>السنة الأولى: %0.60 / السنة الثانية: %0.60</p> <p>السنة الأولى: %0.60 / السنة الثانية: %0.50</p> <p>جيرو: %0.20</p> <p>جيشه استرليني: %0.20</p>	دولار أمريكي: بورو: جيرو: جيشه استرليني:

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 السابقة
$\frac{88.03}{365} = \frac{88.03}{(1+31+31)} * \frac{6.25}{12000}$	غرامة الكسر
12088.03	المبلغ الذي سيصرفه العميل بعد تطبيق غرامه الكسر في هذا المثال
12196.6	المبلغ المستحق صرفه في آخر المدة في حالة عدم الكسر لهذا المثال

خامساً: شروط وأحكام عامة على الودائع لأجل:

- يكتسب العائد بدءاً من اليوم الثاني لربط الوديعة.
- معدل العائد المطبق سنوياً يغتصب النظر عن دورة صرف العائد ويتم صرفه بنفس عملة الوديعة.
- لا يجوز إجراء كسر جزئي لأي نوع من أنواع الودائع.
- امكانية ربط وكسر بعض أنواع الودائع لأجل عبر خدمة الانترنت والمobil البنكي.
- هذا المستند هو تفسير للعقد وليس شاملاً لجميع الشروط والأحكام المطبقة، إذا يرجى قراءة شروط وأحكام العقد بعناية واستلام نسخة من العقد الموقعة.
- في حالة وجود شكوى يرجى الاتصال بـ 19700 أو البريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg.
- إذا كنت لا تزال غير راض عن رد البنك يمكنك اخطار البنك وإعادة تقديم شكواك للتصديق، ويجب أن يتبع الرد الثاني من البنك خلال 15 يوم عمل كحد أقصى.
- يمكنك تقديم شكوى إلى قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة ببنك المركزي المصري، الذي يتولى فحص ومراجعة رد البنك على شكوى سعادتكم، وتلك في حالة عدم تلقى رد بعد 15 يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضائكم عن الرد الثاني.

شروط عامة لحماية حقوق العملاء

- يؤكد البنك على ضرورة قيام العميل بالقراءة الدقيقة لشروط وأحكام الخدمات المصرافية المقدمة من البنك وجميع العقود المبرمة معه، والتحقق من وضوحها الشام وخلوها من أي غموض أو ليس قبل التوقيع عليها.
- يحق للعميل انتقاله عن أي ليس أو غموض "إن وجده" بشأن شروط الخدمة وأحكامها وذلك على الموقع الإلكتروني للبنك الثاني ببيانه وهو <http://www.qnb.com.eg> والذي يتضمن كافة المصروفات والمعمولات التي تتحقق على خدماته المصرافية، كما تتوافق أيضاً العوائد على الشاشات.
- الشانة بفرع البنك للأطلاع على كل طلب أي خدمة أو منتج.
- يحق العميل حال رفض البنك طلب اشتراكه في خدمة أو منتج استعادة المستدفات الأصلية التي قدمها عند طلب الاشتراك.
- يحق للعميل حال رفض البنك طلب إلغاء أي خدمة أو منتج لم يتم تفعليه (عدا الأوعية الإلخابية)، وله في هذه الحالة استداد أي مبالغ تم دفعها لتأقى هذه الخدمة مع إلغاء أية تعليمات مستديمة سبق وأن أصدرها العميل بمناسبة طلب الحصول على الخدمة الملغاة.
- يحق للعميل حال رؤي بينه التقدم بطلب إلغاء أي خدمة أو منتج في هذا الشأن تجدر الإشارة إلى ضرورة مراعاة الآتي:-

 1. العميل حق العامل على حسابه من خلال الوسائل التي تبيّنها البنك.
 2. عند فقد أي من هذه الأدوات "الآلة البرسي - كلمة المرور - البيانات الخ" يجب إخطار البنك مباشرة من خلال مركز الاتصالات أو أقرب الفروع، وإن يتحمل العميل (باستثناء حالة خطأ العميل أو تقصيره) أية التزامات تنشأ عن استخدام أيها من تلك الأدوات بعد تاريخ إخطار البنك بذلك أو البردية، ويراعي أنه عند إخطار البنك تلبيته يجب تعزيز هذا الإخطار بكتاب موقع يتوقع العميل يعلم إلى البنك.
 3. في حالة سرقة البيانات أو التلاعب في البيانات وبعد إبلاغ البنك بذلك سيتم بدوره إخطاره بمبلغ/صرف تم خصمها إلا إذا ثبت أن المعاملة تمت بتصريح من العميل أو يتخال من جانبه.
 4. ضرورة إخطار البنك / تقديم الخدمة فوراً دون تأخير عند إدخال أي معاملة بها سرقة، أو اختلاس، أو للاعب في البيانات، 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 ثمن دون موافقة وما يترتب عليها من عمولات ومصروفات.
 - بصفة عامة سيتم الاتصال بالعميل من خلال أي وسيلة اتصال محفوظة بالبنك (رسائل SMS - أو البريد الإلكتروني) إذا كان العميل قد وقع على نموذج التعامل بالبريد الإلكتروني ... الخ، إذا يؤكد البنك على العميل بضرورة موافقة البنك ببيانات ومعلومات دقيقة عن وسائل التواصل معه سواء فيما يتعلق بأي من تلك الوسائل المقدم إليها حرصاً على سرية وسلامة بياناته من جهة ومحافظة على سرية وسلامة بياناته من جهة أخرى.
 - ينذر البنك على العميل بضرورة تحديث بيانات التواصل عند حدوث أي تغير في أي بيان يأتي من وسائل الاتصال.
 - وللعميل الحق في القسم بأي طلب لاستلام نسخة رسمية من كثوف بيانه لدى البنك مقابل المصروف المقررة.
 - كما يحق للعميل طلب أية بيانات تفصيلية عن أي من حساباته أو أية معاملات تمت عليها خلال آخر خمس سنوات بحد أقصى.

إجراءات التقديم بالشكوى وحماية حقوق العملاء

- حرصاً من البنك على مصلحة وحقوق عملائه، فيجب على العميل / الضامن قبل التوقيع على هذا الطلب أن:
- يقرأ بكل دقة جميع أحكامه وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العائد وطبيعة "إيداع / مغفورة" وطريقة احتسابه ومواعيد سداده بالنسبة للحسابات ذات العائد.
- يستفسر من الموقف المختص عن أي ليس أو غموض في مفهومه أو أي من أحكام المطلب.
- له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم ينص الكتاب المرفق بهذا الطلب والتي يتضمن بياناً تفصيلياً طبيعية الحسابات ووصفها والية السحب منها وخاصة الحسابات كبطاقات الخصم المباشر، خدمة المحفظة الإلكترونية، الخدمة المصرافية عبر الإنترنـت.
- يحق للعميل اتفاقه شكواه إلى البنك في حال اعتراضه على أي عملية مصرافية تمت في حسابه أو في حال تشككه بوجود تلاعب في حساباته وفقاً للتوصيل التالي:
أولاً: - يحق للعميل اتفاقه شكواه إلى البنك بشكواه بأكثر من وسيلة كما يلى:-

 - صندوق الشكاوى المتواجد في الفروع.
 - التلبيات المتواجدة في بعض الفروع.
 - الخط الساخن على رقم مركز الاتصال 19700
 - البريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg
 - الموقع الإلكتروني للخاص بالبنك www.QNB.com.eg
 - إدارة الجودة الشاملة / الوحدة المركزية لخدمة العملاء [٥ شارع شاهيليون روسط البند - القاهرة].

- ثانياً: - وتلزم البنك بارتد على الشكوى (كتابياً أو الكترونياً) خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ اسلامها وذلك فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث يتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لبحث شكواه.
- ثالثاً: - في حال عدم قبول العميل لما جاء برد البنك على شكواه يحق له إخطار البنك ببياناته وذلك خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إبلاغه رد البنك ولا اعتبر ذلك قبولاً منه لما جاء برد البنك.
- رابعاً: - حال اعتراض العميل على رد البنك يقوم البنك بإعادة فحص الشكوى وإخطار العميل بالرد النهائي عليه خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تقديم الاعتراض.
- خامساً: - يحق للعميل تصديق شكواه إلى البنك 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.