

- يعتبر نموذج التوقيع المبلغ للبنك أساسا للتعامل على الحساب ويظل صحيحا ما لم يبلغ كتابة أو يحدد بنموذج آخر، ويجب إبلاغ البنك كتابة فور حدوث تغيير في صلاحية من لهم حق التوقيع عن الحساب كما يجب تجديد النموذج كل ثلاث سنوات على الأكثر، ومع ذلك فلا مسؤولية على البنك في اعتماده على نموذج توقيع لم يحدد في الميعاد أو رفض شيك بسبب عدم مطابقته لنموذج التوقيع المحفوظ في البنك.
- يقر العميل بأنه صاحب هذا الحساب وأنه المستفيد الحقيقي، ويتعهد بعدم استخدام الحساب لقبول إيداعات وارده من جهات غير معروفة أو مشكوك فيها.
- مع عدم الإخلال بأي مدد أقل ترد في هذا النموذج في شأن أية خدمة مصرفية يتعهد العميل بأن يحدث البيانات الخاصة به كلما حدثت أية تغيير عليها و/أو فور تجنيسه بجنسية أخرى و/أو تحديث البيانات كل خمس سنوات على الأكثر. ويحق للبنك وقف التعامل على الحساب أو غلق الحساب إذا لم يلتزم العميل بتحديث بياناته في المواعيد المتقدمة ببياناته للأشخاص المذكورين بهذا النموذج الحق في الإطلاع على المعلومات المدونة عنهم وطلب تعديلها من فرع البنك المسؤول عن الحساب.
- يتعهد العميل بعدم ايداعه شخصيا أو قبول ايداع اية مبالغ مجهولة المصدر أو مشبوهة بالحساب/الحسابات المربوطة بالبطاقة طرف بنك قطر الوطني
- يقر العميل بأن كافة البيانات الواردة بهذا النموذج حقيقية وصحيحة. كما يقر بحق البنك في الاحتفاظ بحيازة هذا النموذج والمستندات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة.
- يقر العميل بأنه المتفيع الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول/ البريد الإلكتروني المرتبط بهذه الخدمة/ الخدمات والوارد بهذا النموذج وأنه في حيازته.
- يقر العميل بأنه قد اطلع على كافة الشروط والأحكام الخاصة باستخدام الخدمات الإلكترونية الواردة على الموقع الإلكتروني الخاص ببنك قطر الوطني (www.qnb.com.eg) والتي يجوز تعديلها من وقت لآخر طبقا لتقدير البنك المطلق.
- يقر العميل بأن جميع المعاملات التي تتم من خلال الخدمات الإلكترونية معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة.
- يقر العميل بأن اطلعه وموافقته الإلكترونية على هذا النموذج يعني اطلعه على تعريفه أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك فيما يتعلق بكافة المصاريف والرسوم المقررة على اية خدمة أو منتج سواء ورد في هذا النموذج أو في نموذج آخر وكلها معلنة على الموقع الإلكتروني للبنك، وبالأخص ما يتعلق منها بهذا العقد، ومن المعلوم للعميل ان تلك التعريفات قابلة للتغيير من قبل البنك وأن من حقه الاطلاع على أي تغيير أو تعديل فيها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك
- استمرار هذه الخدمة/ الخدمات معتمد على استمرار الاشتراك في الخدمة.
- يحتفظ البنك بالحق في إلغاء وتعديل أي من الخدمات الإلكترونية بعد اخطار العميل

الشروط والأحكام العامة لفتح الحسابات لدى البنك

- يعتبر نموذج التوقيع المبلغ للبنك أساسا للتعامل على الحساب ويظل صحيحا ما لم يبلغ كتابة أو يحدد بنموذج آخر، ويجب إبلاغ البنك كتابة فور حدوث تغيير في صلاحية من لهم حق التوقيع عن الحساب كما يجب تجديد النموذج كل ثلاث سنوات على الأكثر، ومع ذلك فلا مسؤولية على البنك في اعتماده على نموذج توقيع لم يحدد في الميعاد أو رفض شيك بسبب عدم مطابقته لنموذج التوقيع المحفوظ في البنك.
- تعتبر جميع الحسابات المفتوحة باسم العميل لدى البنك وفروعه وحده لا تتجزأ، وبالتالي يحق للبنك التحويل من الارصدة القابلة للتحويل في كافة الحسابات بذات العملة أو بأى عمله اخرى وفقا لسعر الصرف المعمول به في البنك في تاريخ التحويل وذلك لمقابلة أوامر الدفع أو الشيكات المسحوبة بمعرفة العميل والمقدمة للصرف خصما على اى حساب من حساباته أو لمقابلة الوفاء بأي مستحقاق مقررة لصالح البنك، ما لم يصدر العميل للبنك تعليمات كتابة تخالف ذلك.
- غير مصرح بكشف أي من الحسابات موضوع هذا الطلب نهائيا الا بموافقة أو اإجازة من البنك، وفي حال كُشف أي منها لأي سبب من الأسباب يلتزم العميل فوراً بتغطيته - أو بإعطاء تعليمات بتغطية حساب المكتشف، وإلا حقه للبنك قفل الحساب. ومن المتفق عليه - ودون الإخلال بما تقدم - انه إذا أسفر رصيد أي من الحسابات موضوع هذا الطلب عن رصيد مدين لأي سبب من الأسباب فإنه يسرى على ذلك الرصيد العائد المدين الساري لدى البنك في تاريخه والذي يحق للبنك تحديده وفقا لتقديره المطلق.
- ومن المتفق عليه أن البنك سيقوم بطباعة نماذج شيكات خاصة لاستخدامها في إصدار الشيكات بالعملة المبنية على النموذج فقط طبقاً للنظام الداخلي للبنك. ولا يجوز للعميل استخدام نماذج الشيكات التي يطبعها البنك بعملة معينة لإصدار شيكات بموجبها بعملة أخرى، وفي حالة شطب العملة المطبوعة على الشيك أو رقم الحساب واستبدالهما يصحح العميل للبنك برفض الشيك بعبارة: بيان خطأ أو غير واضح (مسح أو كشط بالكاتبة)، تم تحرير الشيك بعملة مختلفة عن عملة مطبوعات البنك) حتى لو تم توقيع منا بجوار الشطوب) وذلك كله تحت كامل مسؤولية العميل ودون أدنى مسؤولية على البنك.
- للبنك الحق في خصم مصاريف البريد والدفعة المستحق على الحساب أو أية مصاريف أخرى تتعلق بإسكاف الحساب كما يحق للبنك أن يخصم أيضا تلقائيا وبدون الرجوع الى العميل بأي مبالغ سبق إضافتها للحساب بطريق الخطأ ولو ترتب على ذلك أن صار الحساب مدينا مع احمية البنك في احتساب العائد المدين المقرر في البنك في تاريخ إجراء القيد العكسي اللازم لتصحيح الخطأ، وذلك على أي رصيد مدين ينشأ عن إجراء القيد العكسي المتقدم بيانه.
- بالنسبة للعملاء الذين لا يجيدون القراءة والكتابة ويستعملون الأختام لا يتحمل البنك أية مسؤولية إذا ما تم وضع الختم بمعرفة العميل أو غيره على مستندات السحب من الحساب.
- يتم السحب على الحساب في حدود رصيده الدائن أو الحد المصرح به من الاعتماد المسموح به والقابل للدفع باستعمال نماذج الشيكات وأوراق الدفع المطبوعة بالبنك، ويتعهد العميل بالمحافظة على دفتر الشيكات ويتحمل مسؤولية كل ما يرتب على ضياع أو سرقة أو تزوير أو استعمال غير قانوني للشيكات المسلمة له، كما يتعهد العميل بإخطار البنك فوراً في حالة فقدان شيك أو سرقة.
- بموجب هذا الطلب يوكل العميل البنك في تحصيل قيمة الشيكات وسائر الأوراق التجارية التي تودع في الحساب، ويقدها بحسابات العميل طرفه، ويقر العميل على هذا الصدد بما يلي: -
- مسؤولية العميل عن سلامة كافة التظهيرات التي تكون على تلك الأوراق ويضمن صحتها
- بمسؤولية العميل مسؤولية كاملة عن متابعة تحصيل تلك الأوراق واستلامها عند ارتدادها لاي سبب
- بان البنك غير ملزم باتخاذ اية اجراءات قانونية بموجب تلك الأوراق حال ارتدادها دون دفع لاي سبب وغير ملزم بالرجوع بموجبها على المدينين فيها
- يقبل العميل ان يكون للبنك الحق في الاستعانة بأي من مراسليه داخل او خارج مصر لاتمام عملية تحصيل الشيكات و الأوراق التجارية و أي من العمليات المصرفية الأخرى و يعفى البنك من اية مسؤولية عقيدية او تقصيرية قد تنشأ او تصاحب اعمال البنك و/او المراسل و منها على سبيل المثال لا الحصر الغدق او التلف او السرقة او الادعاء بالزور او رفض الوفاء بالقيمة او تجميدها لاي سبب من الأسباب.
- يقر العميل أيضا بأن تأخيرها في استلام الأوراق التي تردت دون دفع حتى فوات المواعيد المقررة قانونا لاتخاذ الإجراءات القانونية بموجبها والرجوع على المدينين فيها هي مسؤوليته المنفردة و يسقط حقه - من الا- في الرجوع على البنك بأى تعويضات عن هذا الأمر
- للبنك الحق في قفل حساب العميل على أي وقت، وعلى العميل في هذه الحالة أن يسحب أمواله المودعة بالبنك في المدة المحددة له في الاخطار الذي يصدره البنك بهذه المناسبة والذي يرسله الى عنوان مراسلاته الثابت بهذا الطلب، وإلا فإن للبنك الحق اصدار شيك مصرفي للعميل بقيمة امواله القائمة في الحساب الذي ينقرر غلقه مع احمية البنك في كسر اية او عية ادخارية ايا كان نوعها في التاريخ المحدد للغلق في الاخطار و اضافة قيمتها الى قيمة الرصيد الذي يسصدر به الشيك
- للبنك الحق في خصم قيمة مقابل وفاء الشيكات التي تقدم للوفاء بقيمتها ولو انقضى على تاريخ تحريرها أكثر من عام ويحق للبنك صرف قيمتها إلى المستفيد ما لم يقم العميل قبل تاريخ الصرف بتسليم البنك تعليمات بإيقاف صرفها.

الشروط والأحكام الخاصة FATCA

• من المتفق عليه - أيضاً أنه إذا قام العميل بفتح هذا الحساب في أي وقت من الأوقات فإن العميل يلتزم بأن يسدد للبنك مصاريف غلق الحساب السارية لدى البنك في حينه، وبموجب هذا يفوض العميل البنك في أن يخصم تلك المصاريف دون حاجة إلى موافقة أخرى منه أو لإخطاره أو لاتخاذ إجراء آخر، ومن المعلوم أنه يحق للبنك تعديل تلك المصاريف من وقت لآخر وذلك وفقاً لتقديره في هذا الشأن.

رابعاً: أحكام عامة لحسابات التوفير للأفراد:

- يحتسب العائد على أرصدة حسابات التوفير وفقاً لقيمة الرصيد الدائن حيث يختلف العائد المحتسب باختلاف الرصيد الدائن وذلك طبقاً للشرائح والحدود التي يعلن عنها البنك - من أن إلى آخره - في جميع فروع بصالات الجمهور.
- في حالة قفل الحساب يتم دفع العائد عن آخر شهر سابق على الشهر الذي تم فيه قفل الحساب.
- تكون طريقة احتساب قيمة العائد على حسابات التوفير بالجنية المصري أو بالعملة الأجنبية محددة على أساس سنوي ويتم احتساب العائد على أساس أن السنة 365 يوم. كما يحتسب العائد على ادني رصيد دائن خلال الشهر أو رصيد الإقفال اليومي حسب طبيعة الحساب وعلى أقل يقل عن الحد الأدنى المقرر لفتح الحساب.
- طبقاً لحجم ودائع أو معاملات أو حركات حساب العميل يحق للبنك فتح باقة أو باقات للعميل للتمتع بمميزاتاها الإضافية وذلك على النحو سالف البيان مع طبيعة كل باقة.
- يحق للبنك نقل العميل من باقة إلى باقة أعلى والعكس صحيح وذلك في حالة انخفاض أو ارتفاع حجم ودائع أو معاملات أو حركات حساب العميل وفقاً لشروط كل باقة لدي البنك.
- يحق للبنك خصم مصاريف إدارية على حساب العميل في حالة اشتراكه في بعض الباقات أو الخدمات أو المنتجات وذلك عند انخفاض حجم ودائعه أو أرصدة حساباته الشخصية عن مبلغ معين يحدده البنك من أن لآخر.

خامساً: حساب كل يوم كاش:

يشترط لهذا الحساب حد أدنى من الأرصدة لفتح واستمراره وذلك وفقاً لما يعلن عنه البنك من حدود وعوائد في جميع فروع بصالات الجمهور يحتسب عليه العائد بشكل يومي وإذا نقص الرصيد عن هذا الحد في أي وقت من الأوقات فلا يتم احتساب العوائد عن هذا اليوم الذي نقصت فيه الأرصدة عن ذلك الحد الأدنى.

يحتسب العائد على رصيد الأقفال اليومي الدائن للعميل ويتم إضافته للحساب يوميا وذلك وفقاً للقرارات الصادرة من البنك من حين لآخر، وذلك دون الإخلال بالشروط الأخرى لاحتساب العائد.

شروط عامة لحماية حقوق العملاء:

- يؤكد البنك على ضرورة قيام العميل بالقرءة الدقيقة لشروط وأحكام الخدمات المصرفية المقدمة من البنك وجميع العقود المبرمة معه، والتحقق من وضوحها التام وخلوها من أي غموض أو لبس قبل التوقيع عليها.
- يحق للعميل الاستفسار عن أي لبس أو غموض "إن وجد" بشأن شروط الخدمة وأحكامها وذلك من موظفي خدمة العملاء.
- قام البنك بإدراج كافة القواعد والأحكام المتعلقة بالخدمات المصرفية لديه وذلك على الموقع الإلكتروني للبنك التالي وبانه وهو <http://www.qnb.com.eg> والذي يتضمن كافة المصروفات والعمولات التي تستحق على خدماته المصرفية، كما تتوفر أيضاً العوائد على الشائعات المتاحة برفع البنك للاطلاع عليها قبل طلب أي خدمة أو منتج.
- يحق للعميل حال رفض البنك لطلب اشتراكه في خدمة أو منتج استعادة المستندات الأصلية التي قدمها عند طلب الاشتراك.
- يحق للعميل خلال يومين التقدم بطلب لإلغاء أية خدمة أو منتج لم يتم تفعيله (عدا الأوعية 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 يتيحها البنك، وفي هذا الشأن تجدر الإشارة إلى ضرورة مراعاة الآتي: -

1. يتعين على العميل الاحتفاظ بجميع تلك الوسائل بصورة آمنة تمنع اطلاع الغير عليها.
2. عند فقد أي من هذه الأدوات "الرقم السري - كلمة المرور - البطاقات الخ" يجب إخطار البنك مباشرة من خلال مركز الاتصالات أو أقرب الفروع، ولن يتحمل العميل (باستثناء حالة خطأ العميل أو 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. 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 و بدون 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.
- يبينه البنك على العميل بضرورة تحديث بيانات التواصل عند حدوث أي تغيير في أي بيان بأي من وسائل الاتصال.
- وللمعيل 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 ان يقرأ بكل دقة جميع أحكام وشروطه خاصة ما يتعلق منها بقيمة العائد وطبيعته / ثابت / متغير (وطريقة احتسابه ومواعيد سدادها بالنسبة للحسابات ذات العائد.
- يستحسن من الموظف المختص عن أي لبس أو غموض في مفهوم أي من أحكام الطلب له / أي العميل حق الاعتراض إذا لم تتسلم الكتيب المرفق بهذا الطلب والذي يتضمن بياناً تفصيلياً لطبيعة الحسابات ووصفها و آلية السحب منها وخاصة الحسابات كبطاقات الخصم المباشر، خدمة المحفظة الإلكترونية، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

• تعريف الـ FATCA: الأشخاص (الطبيعية / الاعتبارية) الأمريكية: يشير إلى أي مما يلي: حكومة الولايات المتحدة؛ مواطن أو مقيم في الولايات المتحدة؛ شركة محلية؛ مؤسسة محلية؛ أي ولاية (مع بعض الاستثناءات)؛ أي وقف أو صندوق؛ إذا: (i) استطاعة محكمة داخل الولايات المتحدة ممارسة الرقابة الأولية على إدارة وقف أو صندوق، (ii) يكون لدى واحد أو أكثر من الأشخاص (الطبيعية / الاعتبارية) الأمريكية القدرة على التحكم الكامل.

• إقرار الـ FATCA: يجعل بالعمل الإفصاح عن جميع المعلومات لتلبية متطلبات الـ FATCA. ويحتفظ البنك بالحق في طلب الحصول على أدلة مستندية إضافية، تعهدات موقعه، W-9 و W-8، إذا لزم الأمر لتحديد الموقف القانوني للعملاء الأمريكيين أو ما يتطلبه قانون الـ FATCA لتصنيف هؤلاء العملاء.

• في حالة تطابق تعريف الأشخاص (الطبيعية / الاعتبارية) الأمريكية على العميل وفقاً للوائح البنك، يصرح العميل للبنك بالكشف عن معلوماته الشخصية فيما يتعلق بكافة حساباته المصرفية (القائمة أو الجديدة) لدى البنك وذلك لمصلحة الضرائب IRS في الولايات المتحدة الأمريكية (أو ممثلها أو وكلاء عنها) وإلى أي سلطة تنظيمية أخرى أو أي جهة أخرى ذات صلة وذلك دون أي مسؤولية أو تبعه على البنك.

• يتم الإقرار عن حسابات الأفراد الجديدة لمصلحة الضرائب الأمريكية أو سلطة تنظيمية أخرى أو أي جهة أخرى ذات صلة في حالة وجود أي من المؤشرات الدالة على الهوية الأمريكية التي نص عليها القانون بتعريف الأشخاص الأمريكيين، مالم يحصل البنك على أوراق مستندية تدعم الموقف القانوني في حالة العملاء الغير أمريكيين.

• يتعهد العميل فوراً بتحديث البيانات الخاصة كلما حدثت أي تغييرات عليها تؤثر على المؤشرات الدالة على الهوية الأمريكية وتصنيف العميل طبقاً للـ FATCA (مثلاً كان يصبح العميل مواطن أمريكي، ويحصل على جواز سفر أمريكي أو رقم هاتف أمريكي أو عنوان إقامة أمريكي، إلخ). كما تتعهد بتقديم الوثائق والأدلة المستندية اللازمة في هذا الصدد.

• يلتزم العميل بعدم إلحاق الضرر بالبنك بأي مطالبات والتزامات وأضرار أو خسائر في حالة عدم الوفاء بالتعهد أعلاه.

• بموجب هذا، يقر العميل بتفهمه بأن البنك ملتزم بشروط عالمية معينة وقواعد وضوابط قانونية لتوفير الخدمات للمواطنين الأمريكيين والمقيمين في الولايات المتحدة الأمريكية.

• لا يقبل من الوكيل كالمحامي أو المحاسب أو الوسيط المالي، ومن في حكمهم، التذرع بعدم إفاء سر المهنة عند استيفاء إجراءات العناية الواجبة بالعملاء.

الشروط والأحكام الخاصة بخدمة البريد ووسائل الاتصال

- يجب إخطار البنك عن كل تغيير في عنوان المراسلات، وأن يكون الأخطار منبئاً بتوقيع العميل المبلغ للبنك.
- لا يتحمل البنك أية مسؤولية في حالة عدم وصول المراسلات على آخر عنوان للعميل.
- تعتبر مراسلات البنك قد وصلت إلى العميل بمجرد إرسالها إليه بالبريد على آخر عنوان معطى للبنك منه.
- تعتبر خطابات البنك (سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو التسليم باليد.... الخ) حجة قاطعة على إرسال جميع المكاتبات والإخطارات إلى آخر عنوان معطى من العميل للبنك. وتعتبر تلك الخطابات والمكاتبات وخلافه بما فيها كشوف الحساب المرسله للعميل نهائية وملزمة ودليل قاطع على صحة ماورد فيها ويحتج بها على العميل مالم يتم الاعتراض عليها خلال خمسة عشرة يوماً.
- رسوم الخدمة سوف تخصم دورياً من الحسابات الممنية.
- يقدم البنك خدمة البريد دون أي ضمان من أي نوع سواء كان بشكل صريح أو ضمنى.
- وسائل الاتصال التي سيتم التواصل من خلالها مع العميل: - سيتم الاتصال بالعميل من خلال أي وسيلة اتصال محفوظة بالبنك كـ عنوان مراسلة - أو رقم الهاتف الأرضي - أو رقم الهاتف المحمول - أو البريد الإلكتروني: (إذا كان العميل قد وقع على نموذج التعامل بالبريد الإلكتروني - أو عنوان مراسلة)

الشروط الخاصة بالحسابات ذات العائد

الحساب جاري دائن ذو عائد

- يشترط لهذا الحساب حد أدنى من الأرصدة لفتحه واستمراره وفقاً لما يعلن عنه البنك في جميع فروع بصالات الجمهور وإذا نقص الرصيد عن هذا الحد في أي وقت من الأوقات فلن يتم احتساب أي عوائد عن هذا الشهر الذي نقصت الأرصدة عن الحد الأدنى فيه.
- يحتسب عائد على الرصيد اليومي للأيام التي يتجاوز فيها الرصيد عن الحد الأدنى لفتح الحساب مع الأخذ في الاعتبار تاريخ حق تنفيذ العمليات المختلفة على الحساب.
- يضاف العائد في يوم العمل الأول من كل شهر.

أولاً :- حسابات التوفير ذات العائد المحتسب على الرصيد الشهري:

- يشترط لهذا الحساب حد أدنى من الأرصدة لفتحه واستمراره وذلك وفقاً للحدود والعوائد التي يعلن عنها البنك في جميع فروع بصالات الجمهور وإذا نقص الرصيد عن هذا الحد في أي وقت من الأوقات فلن يتم احتساب عوائد عن هذا الشهر الذي نقصت فيه الأرصدة عن ذلك الحد الأدنى.
- يحتسب العائد على أدنى رصيد دائن أثناء الشهر وفقاً للقرارات الصادرة من البنك من حين لآخر، بحيث يتم احتساب العائد على الرصيد المتاح عند بداية أول يوم عمل بالشهر وذلك ما لم ينخفض هذا الرصيد خلال الشهر، وإذا انخفض الرصيد خلال الشهر ففي هذه الحالة يتم احتساب العائد على أدنى رصيد دائن خلال الشهر ودون الإخلال بالشروط الأخرى لاحتساب العائد، وبعض النظر عن أية إيداعات قد تتم خلال الشهر.

ثانياً: حسابات التوفير ذات العائد المحتسب على الرصيد اليومي:

- يشترط لهذا الحساب حد أدنى من الأرصدة لفتحه واستمراره وذلك وفقاً لما يعلن عنه البنك من حدود وعوائد في جميع فروع بصالات الجمهور يحتسب عليه العائد بشكل يومي وإذا نقص الرصيد عن هذا الحد في أي وقت من الأوقات فلن يتم احتساب العوائد عن هذا اليوم الذي نقصت فيه الأرصدة عن ذلك الحد الأدنى.
- يحتسب العائد على رصيد الإقفال اليومي الدائن للعميل ويتم إضافته للحساب شهرياً وذلك وفقاً للقرارات الصادرة من البنك من حين لآخر، وذلك دون الإخلال بالشروط الأخرى لاحتساب العائد.

ثالثاً: حسابات التوفير ذات العائد السنوي:

- يتم فتح هذه الحسابات بالجنية المصري فقط دون غيره من العملات.
- يسرى على أرصدة هذه الحسابات عائد سنوي يتم احتسابه على أدنى رصيد دائن كل شهر، ويضاف هذا العائد إلى الحساب بشكل سنوي أي كل عام وطريقة احتساب العائد كالتالي (هامش يحدده البنك - وفقاً لتقديره - علاوة على سعر عائد الإيداع (الكوريدور) المعلن من البنك المركزي المصري خلال مدة الحساب) ومن المفهوم أن هذا العائد قابل للتغيير وفقاً للتغيير الذي يحدث في سعر (الكوريدور) خلال مدة هذا الحساب، وكذا وفق ما يصدره البنك من قرارات بشأن تعديل هامش خلال تلك المدة.
- إذا تم سحب أرصدة الحساب بالكامل قبل مضي سنة كاملة سيتم احتساب العائد المستحق لصاحب الحساب بالنسبة والتناسب حسب مدة الحساب، وذلك وفقاً لعدد الشهور التي انقضت منذ إنشاء الحساب والتي ظل الرصيد الدائن قائماً خلالها.

- يحق للعميل التقدم بالشكوى الى البنك في حال اعتراضه على أي عملية مصرفية تمت على حسابه او في حال تشككه بوجود تلاعب في حساباته أو ايا من تعاملاته مع البنك وفقا للتفصيل التالي:
أولاً :- يحق للعميل التقدم الى البنك بشكواه بأكثر من وسيلة كما يلي:
 - صندوق الشكاوى المتواجد في الفروع
 - التابلت المتواجد في بعض الفروع
 - الخط الساخن على رقم مركز الاتصال 19700

- البريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg

- الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك www.qnb.com.eg

- إدارة الجودة الشاملة/ الوحدة المركزية لخدمة العملاء، 5 شارع شامبليون -وسط البلد – القاهرة
ثانياً :- ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (كتابيا او الكترونيا) خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها وذلك فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث سيتم اخطار العميل بالمدة اللازمة لبحث شكواه

ثالثاً :- في حال عدم قبول العميل لما جاء برد البنك على شكواه فانه يحق له اخطار البنك باسباب 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 سيقوم البنك بإعادة فحص الشكوى و اخطار العميل بالرد النهائي عليها خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تقديم الاعتراض
خامساً: يحق للعميل تصعيد شكواه الى البنك المركزي المصري حال اعتراضه على رد البنك النهائي، أو في حالة عدم تلقيه أي رد على شكواه.

الشروط والأحكام في حالة الحسابات الراكدة:

- يعتبر الحساب راكد في الأحوال الآتية:-
 - بالنسبة للحسابات الجارية "حسابات الهاتف المحمول" إذا لم يتم - كحد أدنى - معاملة واحدة من المعاملات الآتية على الحساب خلال العام (سحب / إيداع / تحويل / استعلام الكتروني موثق).
 - بالنسبة لحسابات التوفير إذا لم يتم معاملة واحدة من المعاملات الآتية على الحساب خلال عامين (سحب / إيداع / تحويل / استعلام الكتروني موثق).
 - لا يدخل في تعداد العمليات اللازمة لتصنيف الحسابات بانها راكده المعاملات التي يقوم بها البنك على حسابات العملاء كخصم الرسوم أو إضافة الفوائد.
 - في حالة وجود حسابات أخرى نشطة للعميل بذات البنك، يسمح للعميل بتنشيط حساباته الراكدة باستخدام أي من وسائل الاتصال بالبنك (على سبيل المثال لا الحصر: عن طريق الفروع، أو مراكز الاتصال، أو الإنترنت البنكي، أو ماكينات الصراف الآلي، أو قنوات الاتصال الالكترونية الأخرى.
 - في حالة كانت كافة حسابات العميل الراكدة يتعين قيامه بالآتي كحد أدنى لتنشيط حساباته من خلال أي من وسائل الاتصال بالبنك:
 - مصادقة على رصيد الحسابات
 - كتابة طلب لإعادة تنشيط الحساب
 - بالنسبة لحسابات الهاتف المحمول يسمح للعميل بتنشيط حسابه من خلال فروع البنك، أو مقدمي خدمات الدفع، أو الإنترنت البنكي، أو القنوات الإلكترونية وقنوات الاتصال الأخرى.
 - من المتوقع عليه أن اعتبار الحساب راكدا لا يمنع من صرف ايه شيكات مسحوبة وتنفيذ أية تعليمات مستديمة، ولا يعتبر ذلك إعادة تنشيط للحسابات.
 - وبالنسبة لحسابات الهاتف المحمول الراكدة، يسمح بخصم رسوم أو مصاريف بحد أقصى ستون جنيه مصري سنويا وذلك في حالة وجود رصيد كافي بالحساب.
 - بالنسبة للحسابات التي تدر عائدا، يستمر حساب العوائد المستحقة للعميل، وإضافتها وفقا لنوع الحساب ودورية حساب العائد

نموذج البيانات الأساسية لحسابات الأفراد ذات العائد

حساب جاري ذو عائد	حساب سوبر توفير السنوي	حساب التوفير الشهري	حساب توفير اليومي	حساب توفير للمصر	حساب توفير كل يوم كاش
130جم + رسوم النعمة المطبقة تتفع مرة واحدة	200جم + رسوم النعمة المطبقة تتفع مرة واحدة	130جم + رسوم النعمة المطبقة تتفع مرة واحدة	200جم + رسوم النعمة المطبقة تتفع مرة واحدة	130جم + رسوم النعمة المطبقة تتفع مرة واحدة	250جم + رسوم النعمة المطبقة تتفع مرة واحدة
الحدا الأدنى لفتح الحساب 10,000 جنيه مصري 3,000 دولار أمريكي 3,000 يورو	5,000 جنيه مصري	1,000 جنيه مصري 500 دولار أمريكي 500 يورو 500 جنيه استرليني	50,000 جنيه مصري	1,000 جنيه مصري 500 دولار أمريكي	350,000 جم
رسوم الحساب الثوريه 120جم أو ما يعادلها بالعملة الاجنبية لحساب بالعملة الاجنبية ربع سنوي	120جم أو ما يعادلها بالعملة الاجنبية لحساب بالعملة الاجنبية ربع سنوي	120جم أو ما يعادلها بالعملة الاجنبية لحساب بالعملة الاجنبية ربع سنوي	120جم أو ما يعادلها بالعملة الاجنبية لحساب بالعملة الاجنبية ربع سنوي	120جم أو ما يعادلها بالعملة الاجنبية لحساب بالعملة الاجنبية ربع سنوي	35 جم شهري
رسوم كشف الحساب الورقي 150جم شهري اربع سنوي	150جم شهري اربع سنوي	150جم شهري اربع سنوي	150جم شهري اربع سنوي	150جم شهري اربع سنوي	150جم شهري اربع سنوي
رسوم كشف الحساب الإلكتروني 10جم شهري اربع سنوي	10جم شهري اربع سنوي	10جم شهري اربع سنوي	10جم شهري اربع سنوي	10جم شهري اربع سنوي	10جم شهري اربع سنوي
رسوم نقل رقم العميل لفرع آخر لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
رسوم غلق الحساب لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
رسوم السحب عن طريق الفرع 65جم (للسحب اقل من او يساوى 30,000جم)	65جم (للسحب اقل من او يساوى 30,000جم)	65جم (للسحب اقل من او يساوى 30,000جم)	65جم (للسحب اقل من او يساوى 30,000جم)	65جم (للسحب اقل من او يساوى 30,000جم)	65جم (للسحب اقل من او يساوى 30,000جم)
رسوم الإيداع عن طريق الفرع 40جم للإيداع مبلغ اقل من او يساوى 30,000جم	40جم للإيداع مبلغ اقل من او يساوى 30,000جم	40جم للإيداع مبلغ اقل من او يساوى 30,000جم	40جم للإيداع مبلغ اقل من او يساوى 30,000جم	40جم للإيداع مبلغ اقل من او يساوى 30,000جم	40جم للإيداع مبلغ اقل من او يساوى 30,000جم
معدل العائد السنوي بالجنيه المصري 2.50%	من 0 - 19,999 : 1.75% من 99,999 - 20,000 : 3.25% من 499,999 - 100,000 : 4.25% من 999,999 - 500,000 : 5.50% من 4,999,999 - 1,000,000 : 6.75% من 14,999,999 - 10,000,000 : 12.75% من 19,999,999 - 15,000,000 : 16.50% من 20,000,000 فأكثر : 19.25%	من 0 - 4,999 : 0.00% من 99,999 - 50,000 : 0.75% من 499,999 - 100,000 : 1.00% من 999,999 - 500,000 : 1.50% من 4,999,999 - 1,000,000 : 3.50% من 14,999,999 فأكثر : 5.50%	من 0 - 4,999 : 0.00% من 99,999 - 50,000 : 0.75% من 499,999 - 100,000 : 1.00% من 999,999 - 500,000 : 1.50% من 4,999,999 - 1,000,000 : 3.50% من 14,999,999 فأكثر : 5.50%	من 0 - 4,999 : 0.00% من 99,999 - 50,000 : 1.25% من 499,999 - 100,000 : 2.25% من 999,999 - 500,000 : 3.25% من 4,999,999 - 1,000,000 : 4.25% من 14,999,999 - 10,000,000 : 5.50% من 19,999,999 - 15,000,000 : 6.75% من 20,000,000 فأكثر : 19.25%	من 0 - 4,999 : 11.75% من 99,999 - 2,000,000 : 14.75% من 499,999 - 10,000,000 : 15.75% من 999,999 - 20,000,000 : 18.50% من 14,999,999 - 30,000,000 فأكثر : 19%
معدل العائد السنوي بالدولار الأمريكي 0.25%	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
معدل العائد السنوي باليورو 0.15%	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
معدل العائد السنوي بالجنيه الاسترليني لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
نوع العائد ثابت	متغير سنوي	ثابت شهري	ثابت شهري	ثابت ربع سنوي	ثابت يومي
تاريخ حساب العائد يومي	شهري	شهري	يومي	شهري	يومي
مبلغ الحد الأدنى لصرف العائد 10,000 جنيه مصري 3,000 دولار أمريكي 3,000 يورو	5,000 جم	20,000 جم 5,000 دولار أمريكي 1,000 يورو 1,000 جنيه استرليني	50,000 جم	1,000 جم 500 دولار أمريكي	350,000 جم
طريقة حساب العائد يتم احتساب العائد على عدد الأيام التي يزيد فيها الرصيد عن الحد الأدنى لفتح الحساب	يتم احتساب العائد على اقل رصيد خلال كل شهر	يتم احتساب العائد على اقل رصيد خلال الشهر	يتم احتساب العائد على اقل رصيد خلال الشهر	يتم احتساب العائد على اقل رصيد خلال الشهر	يتم احتساب العائد على اقل رصيد خلال الشهر
مثال توضيحي رصيد الحساب المستحق 100,000 لمدة 15 يوم و 150,000 لمدة 5 ايام 1,500,000=15*100,000 775,000=5*150,000 العائد الشهري = 2,275,000 155=365/2.5%*2,275,000 جم	اقل رصيد مستحق خلال 3 اشهر و باقي الشهور بدون رصيد 1,500,000=30*50,000 1,800,000=30*60,000 2,100,000=30*70,000 مجموع العائد السنوي = 5,400,000 جم 2,700=365/18.25%*5,400,000 جم	اقل رصيد مستحق في الحساب خلال الشهر 200,000 معدل العائد الثابت 3.25% ثوريه صرف العائد شهري 534.24=30/365*3.25%*200,000 جم	في حاله استحقاق مبلغ 1,000,000 لمدة يوم واحد يكون العائد الشهري 95.89=365/3.5%*1,000,000 جم	اقل رصيد مستحق خلال ثلاث اشهر 42,000,000=30*1,400,000 48,000,000=30*1,600,000 48,000,000=30*1,600,000 مجموع العائد الربع سنوي = 138,000,000 جم 365=5.50%*138,000,000 جم 20,794.52 جم	رصيد الحساب المستحق اليوم 1,000,000 جم حساب العائد 404.10=365/14.75%*1,000,000 جم بصرف يوميا

ملحوظة: في حاله السنة الكبيسة سوف يتم احتساب عدد ايام احتساب الفوائد على 366 يوم.

المصاريف الشهرية في حالة انخفاض الرصيد اليومي للحساب عن الحد الأدنى المسموح به

عمليل جديد وبنكي	عمليل قديم	رسوم الانخفاض عن الحد الأدنى
تميز	تميز بلس	رسوم الانخفاض عن الحد الأدنى
الأوائل	الأوائل بلس	
اقل من 3000 جم 30 جم	اقل من 6,000 جم 85 جم	325 جم اقل من 500,000 جم لعملاء الإيداع و 50,000 جم لعملاء حركة الحساب
اقل من 30,000 جم 100 جم	400 جم اقل من 5,000,000 جم لعملاء الإيداع و 500,000 جم لعملاء حركة الحساب	

معلومات اضافية

- يراعى النظر في أي معاملات معلقة قد تتأثر في حاله غلق الحساب، مثل التحويلات الدائمة / التعليمات المستديمة والرسوم المستحقة غير المدفوعة.
- إذا توقفت عن استخدام حسابك لمدة عامين سيتم التعامل معه على انه حساب راكد وستحتاج الى اعاده تنشيطه. الامر الذي يتطلب اجراء تحديث كامل للبيانات والمستندات الخاصة بفتح الحساب.
- هذه المعلومات هي تفسير للعقد وليست شاملة لجميع الشروط والاحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط واحكام العقد بعناية.
- من المعلوم أنه يحق للبنك تعديل الرسوم والعوائد الواردة بهذا البيان— وذلك وفقا لشروط التعاقد المتفق عليها- ومن هنا فإنه قد تتغير الرسوم والعوائد المدرجة في هذا البيان بمرور الوقت، وقد تضاف إليها رسوم أخرى، كما قد تتغير خلال الفترة من توقيعك عليه وحتى تاريخ فتح الحساب وتفعيله، هذا وسوف يقوم البنك بالإعلان عن أية تعديلات وذلك من خلال الشاشات المتواجدة بصالات التعامل مع الجمهور بفروع البنك أو من خلال خدمة الموبايل البنكي أو من خلال كشوف الحساب التي ترسل إليك أو بأية طريقة أخرى يراها البنك مناسبة ، ويتعين عليك متابعة تلك الوسائل من أن إلى آخر للاطلاع على الرسوم والعوائد السارية لدى البنك، والعلم بها طوال مدة استمرار التعامل مع البنك.

في حاله وجود شكوى يرجى الاتصال ب 19700 او الارسال على البريد الإلكتروني Quality.feedback@qnb.com.eg ويجب ان تتلقى ردا من البنك خلال 15 يوم عمل كحد أقصى.

إذا لم يرضيك رد البنك فإنه يمكنك إعادة تقديم شكواك للتصعيد ويجب ان يتبع الرد الثاني من البنك خلال 15 يوم عمل أخرى. يمكنك تقديم شكوى الى قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة بالبنك المركزي المصري، الذي يتولى اليه فحص ومراجعته رد البنك على شكوى سيادتكم، وذلك في حاله عدم تلقى رد بعد 15 يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حاله عدم رضائكم عن الرد الثاني.