

القاهرة في: ٢٤ ديسمبر ٢٠٢٤

السيد الأستاذ / رئيس مجلس الإدارة

بنك

تحية طيبة وبعد،

بالإشارة إلى تعليمات حماية حقوق عملاء البنوك الصادرة بتاريخ ١٩ فبراير ٢٠١٩، وما نصت عليه من ضرورة قيام البنوك بتزويد العميل قبل التعاقد بمعلومات كافية وواضحة بما يجعله على دراية بشروط وخصائص وتكاليف أي من المنتجات أو الخدمات المقدمة، وعملاً على ارساء إطار لإفصاح البنوك لعملائها عن خصائص وشروط وأحكام المنتجات والخدمات المقدمة بشفافية ووضوح وذلك تعزيزاً لمبدأ حماية حقوق العملاء، فقد قرر مجلس إدارة البنك المركزي بجلسته المنعقدة في ١٦ ديسمبر ٢٠٢٤ ما يلي:

أولاً: إضافة بند بتعليمات حماية حقوق عملاء البنوك الصادرة بتاريخ ١٩ فبراير ٢٠١٩ ضمن البند رقم ٤-٢ المتعلق بقواعد الإفصاح والشفافية، وذلك على النحو التالي:

٤-٢-١٣ تلتزم البنوك لدى اعداد عقود المنتجات والخدمات المصرفية المبرمة مع العملاء بتزويدها بملحق خاص بنماذج البيانات الأساسية المتضمنة أهم التفاصيل الخاصة بالخدمة أو المنتج، على أن تتضمن البيانات الواردة بالنماذج المعدة من قبل البنك المركزي المصري كحد أدنى، وذلك مع مراعاة الضوابط التالية:

٤-٢-١٣-١ أن توضح هذه النماذج بشكل مبسط جميع المصاريف والعمولات وكذلك أهم الشروط والأحكام الواردة في العقود الخاصة بتقديم الخدمة أو المنتج، مع عدم تضمينها أي أحكام جديدة لم ترد بالعقود، على أن يتم استيفاء توقيع العميل عليها.

٤-٢-١٣-٢ عدم تعارض أي من البيانات الواردة في هذه النماذج مع أي من تلك الواردة بالعقود المتضمنة الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة او المنتج.

ثانياً: إتاحة تلك النماذج إلكترونياً في حالة تقديم الخدمة بصورة إلكترونية.

ثالثاً: منح البنوك فترة توفيق أوضاع لمدة ٦ أشهر لإعداد النماذج المذكورة وإحاقها بعقود المنتجات المصرفية الادخارية.

وفي ضوء ما تقدم مرفق طيه الحد الأدنى من البيانات الواجب توافرها بالنماذج المعدة بالنسبة للمنتجات الادخارية.

برجاء التكرم بالتوجيه نحو الالتزام التام بما تقدم.

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام،،

حسن عبد الله

نموذج البيانات الأساسية لحساب التوفير^١

اسم البنك: []	الاسم التجاري للحساب: []	تاريخ: []
اسم العميل:		
رقم الحساب:		
الرقم التعريفي للعميل (إن وجد):		
تعريف المنتج		

رسوم فتح وتشغيل الحساب	
العملة ^٢	[]
رسوم فتح الحساب	
الحد الأدنى لفتح الحساب	
رسوم الحساب الدورية / التشغيل	<ul style="list-style-type: none"> ▪ رسوم ثابتة لكل [حدد التكرار - على سبيل المثال: ربع سنوي/ سنوي] ▪ لا شيء (في حالة عدم تطبيق رسوم)
رسوم كشوفات الحساب	[لكل [حدد التكرار - على سبيل المثال: ربع سنوي/ سنوي]
رسوم الانخفاض عن الحد الأدنى للرصيد اليومي/ الشهري (إن وجد)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الحد الأدنى للرصيد اليومي/ الشهري ▪ الرسوم الثابتة: _____ أو ▪ [] لكل [حدد التكرار - على سبيل المثال: بناءً على عدد الأيام] <p>إذا كان هناك طرق حساب أخرى، يرجى التحديد.</p>
رسوم نقل الحساب وفتح طرف فرع آخر (إن وجد)	
رسوم إغلاق الحساب (إن وجد)	

اسعار العائد (بما يتوافق مع طبيعة منتج كل بنك)	
معدل العائد السنوي ^٣	%
نوع العائد	[ثابت/ متغير]
دورية صرف العائد	يومي/ شهري/ ربع سنوي/ نصف سنوي/ سنوي
مبلغ الحد الأدنى لحساب العائد	
تاريخ حساب العائد	
طريقة حساب العائد	<p>يتم حساب العائد على الرصيد اليومي المستحق في حسابك/ الحد الأدنى للرصيد خلال الشهر/ غيره:</p> <p>في حالة الحسابات ذو العائد الثابت</p> <p>مثال توضيحي بافتراض ما يلي:</p> <p>١- أقل رصيد خلال السنة ١٠٠,٠٠٠ جنيه مصري.</p> <p>٢- معدل العائد الثابت ٥%.</p> <p>٣- دورية صرف العائد سنوية.</p> <p>حساب العائد السنوي: ١٠٠,٠٠٠ جنيه مصري × ٥% = ٥٠٠٠ جنيه مصري.</p>

^١ يوجد خدمات ومنتجات مرتبطة بالحساب (على سبيل المثال: بطاقات الخصم الصادرة على حساب التوفير)، ويمكن الاطلاع على التفاصيل الخاصة بها من خلال الموقع الالكتروني أو أي من قنوات البنك الأخرى.

^٢ يتم تحصيل جميع الرسوم على الحساب وصرف العوائد بنفس عملة الحساب.

^٣ في حالة تطبيق معدلات عائد مختلفة حسب المبلغ القائم في الرصيد مثل العائد المتدرج (يتم تحديد كل شريحة منها والعوائد المكتسبة لكل شريحة بوضوح).

في حالة الحسابات ذو العائد المتغير

إذا كان معدل العائد متغير، يتعين على البنك تحديد معدل العائد المرجعي المتغير وقيمه على سبيل المثال، أسعار العائد المعلنة من قبل البنك المركزي (سعر البنك المركزي للائتمان والخصم، سعر عائد الإيداع لليلة واحدة، مؤشر لمتوسط سعر العائد لليلة واحدة للتعاملات بين البنوك).

مثال توضيحي بافتراض ما يلي:

١- أقل رصيد خلال السنة ١٠٠,٠٠٠ جنيه مصري.

٢- معدل العائد المرجعي ١٥%.

٣- هامش التسعير الذي يحدده البنك ١,٥%.

حساب العائد السنوي: ١٠٠,٠٠٠ جنيه مصري \times (١٥% - ١,٥%) = ١٠٠,٠٠٠ جنيه مصري \times ١٣,٥% = ١٣,٥٠٠ جنيه مصري.

علماً بأنه عندما يتغير المعدل المرجعي، سيتم تطبيق معدل العائد الجديد بعد إضافة العائد المستحق لحساب العميل عن دورية الصرف الجارية وذلك وفقاً لشروط العقد بين العميل والبنك.

رسوم المعاملات النقدية من خلال الفروع (إن وجد)

السحب

بالنسبة للمبالغ الأقل من ...x. ... يتم تطبيق رسوم سحب ...x. ...

الإيداع

بالنسبة للمبالغ التي تزيد / تقل عن ...x. ... يتم خصم رسوم إيداع ...x. ...
• تاريخ حق الإيداع من خلال الفرع (Value Date) هو

معلومات إضافية حول حساب التوفير

معلومات مهمة أخرى يجب أن تعرفها

- يتم حساب العائد من **تاريخ فتح الحساب** **اليوم التالي لتاريخ فتح الحساب** أو غير ذلك (يرجى التحديد).
- **سداد الرسوم:** عادةً ما يتم خصم الرسوم المدرجة في هذا البيان من ذات الحساب ويمكن اختيار حساب أساسي مختلف لخصم الرسوم. يرجى الاستفسار من البنك لمزيد من التفاصيل.
- **التغييرات في الرسوم:** قد تتغير الرسوم المدرجة في هذا البيان بمرور الوقت بعد فتح هذا الحساب وقد يتم فرض رسوم جديدة (سيتم إخطارك من قبل البنك في حالة حدوث أي تغيير في الرسوم أو أسعار العائد).
- **إغلاق الحساب:** لدى إغلاق حسابك، يراعى النظر في أي معاملات معلقة قد تتأثر إذا أغلق الحساب، مثل التحويلات الدائمة/ التعليمات المستديمة والرسوم المستحقة غير المدفوعة. يرجى سؤال البنك لمزيد من التفاصيل.
- إذا توقفت عن استخدام حسابك لمدة عامين سيتم التعامل معه على أنه حساب راكد وستحتاج إلى إعادة تنشيطه. الأمر الذي يتطلب اجراء تحديث كامل للبيانات والمستندات الخاصة بفتح الحساب.
- هذا المستند هو تفسير للعقد وليس شاملاً لجميع الشروط والأحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط وأحكام العقد بعناية واستلام نسخة من العقد الموقع.

هل لديك أسئلة أو شكاوى لبنكك؟ **يرجى الاتصال بـ [الهاتف من خلال مركز الاتصالات للبنك] أو الارسال على البريد الإلكتروني [EMAIL ADDRESS] أو زيارة [موقع الويب] أو استخدام أي من قنوات الاتصال الأخرى المتاحة لتقديم الشكوى، ويجب أن تتلقى ردًا من البنك خلال ١٥ يوم عمل كحد أقصى.**

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن رد البنك، يمكنك إخطار البنك وإعادة تقديم شكاوك للتصعيد ويجب أن يتبع الرد الثاني من البنك خلال ١٥ يوم عمل أخرى.

يمكنك تقديم شكوى إلى قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة بالبنك المركزي المصري، الذي يتولى آلية فحص ومراجعة رد البنك على شكوى سيادتكم، وذلك في حالة عدم تلقي رد بعد ١٥ يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضائك عن الرد الثاني.

توقيع العميل

.....

توقيع وختم البنك

.....

نموذج البيانات الأساسية للشهادات الادخارية

اسم البنك: []	الاسم التجاري للشهادة: []	تاريخ: []
اسم العميل:		
رقم الحساب:		
الرقم التعريفي للعميل (ان وجد):		

تفاصيل الشهادة		
تعريف نوع الشهادة	يرجى تعريف نوع الشهادة وكيفية صرف العائد للعملاء (العائد الدوري/ في تاريخ استحقاق الشهادة... (إخ).	
المدة		
العملة		
قيمة وفئات الشهادة	حدد الحد الأدنى لمبلغ الشهادة وجميع الشروط المتعلقة بمبلغ الشهادة ومضاعفاته.	
	العدد	القيمة
تاريخ الإصدار/ تاريخ الاستحقاق	ستصدر الشهادة بعد ... x ... يوم من تاريخ تقديم الطلب، وتستحق في.....	
في وقت استحقاق الشهادة ¹	التجديد التلقائي/ إضافة إلى حساب العميل رقم ... يمكن للعميل إلغاء التجديد التلقائي خلال أيام عمل قبل التجديد.	

أسعار العائد (بما يتوافق مع طبيعة منتج كل بنك)

سعر العائد المطبق على الشهادة ²	%
نوع العائد	[ثابت/ متغير]
دورية صرف العائد	شهري/ ربع سنوي/ نصف سنوي/ سنوي/ في تاريخ الاستحقاق/ أخرى....
طريقة حساب العائد	يتم حساب العائد على الشهادة كالتالي: في حالة الشهادات ذات العائد الثابت مثال توضيحي بافتراض ما يلي: ١- مبلغ الشهادة ١٠٠,٠٠٠ جنية مصري. ٢- معدل العائد الثابت ١٠%. حساب العائد السنوي: ١٠٠,٠٠٠ جنية مصري × (١٠%) = ١٠,٠٠٠ جنية مصري. في حالة صرف العائد بصفة دورية ربع سنوية، يتم إضافة مبلغ ٢,٥٠٠ جنية مصري إلى حسابك المرتبط بالشهادة.
	في حالة الشهادات ذات العائد المتغير إذا كان معدل العائد متغيراً، يتعين على البنك تحديد المعدل المرجعي المتغير وقيمته على سبيل المثال، أسعار العائد المعلنة من قبل البنك المركزي (سعر البنك المركزي للائتمان والخصم، سعر عائد الإيداع لليلة واحدة، مؤشر لمتوسط سعر العائد لليلة واحدة للتعاملات بين البنوك). مثال توضيحي بافتراض ما يلي: ١- مبلغ الشهادة ١٠٠,٠٠٠ جنية مصري. ٢- معدل العائد المرجعي ١٥%. ٣- هامش التسعير الذي يحدده البنك ١,٥%. حساب العائد السنوي: ١٠٠,٠٠٠ × (١٥% - ١,٥%) = ١٣,٥٠٠ جنية مصري.

¹ يرجى ايضاح إمكانية ربط أو تجديد أو إلغاء الشهادات عبر الانترنت البنكي.
² معدل العائد المطبق سنوياً بغض النظر عن دورية صرف العائد ويتم صرفه بنفس عملة الشهادة.

معلومات مهمة أخرى يجب أن تعرفها

- يتم حساب العائد من
- تاريخ الإصدار / ■ اليوم التالي لتاريخ الإصدار، ■ أو غير ذلك (يرجى التحديد).
- يحق للعميل كسر الشهادة بعد أشهر من تاريخ إصدارها، مع العلم أنه سيتم تطبيق غرامات الكسر وفقاً لجدول كسر الشهادة المذكور في هذا النموذج.
- يحق للعميل الاقتراض مقابل الشهادة بناءً على الاحكام والشروط التي يضعها البنك للتمويل، متضمنة النسبة القصوى للاقتراض.
- في حالة الاقتراض بضمان الشهادة، يستمر التحفظ على مبلغ الشهادة حتى بعد تاريخ استحقاقها بغض النظر عن التعليمات الواردة أعلاه حتى السداد الكامل للتسهيل الائتماني³.
- يرجى التأكد من فئات الشهادات المربوطة لدى البنك عند التعاقد حيث أن ذلك سينعكس على مبلغ التسهيل/ القرض لاحقاً إذا تقدمت للحصول عليه.
- يجب التأكد من تعليمات تجديد الشهادات الخاصة بك عند ربط كل شهادة ومن رقم الحساب الذي سيتم إضافة الشهادة إليه في حالة عدم التجديد التلقائي.
- هذا المستند هو تفسير للعقد وليس شاملاً لجميع الشروط والأحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط وأحكام العقد بعناية واستلام نسخة من العقد الموقع.

هل لديك أسئلة أو شكاوى لبنكك؟ يرجى الاتصال بـ [الهاتف من خلال مركز الاتصالات للبنك] أو الإرسال على البريد الإلكتروني [EMAIL ADDRESS] أو زيارة [موقع الويب] أو استخدام أي من قنوات الاتصال الأخرى المتاحة لتقديم الشكوى، ويجب أن تتلقى رد من البنك خلال ١٥ يوم عمل كحد أقصى.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن رد البنك، يمكنك إخطار البنك وإعادة تقديم شكاوك للتصعيد ويجب أن يتبع الرد الثاني من البنك خلال ١٥ يوم عمل أخرى.

يمكنك تقديم شكوى إلى قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة بالبنك المركزي المصري الذي يتولى آلية فحص ومراجعة رد البنك على شكوى سيادتكم، وذلك في حالة عدم تلقي رد بعد ١٥ يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضائك عن الرد الثاني.

توقيع العميل

.....

توقيع وختم البنك

.....

³ يتعين على البنك توضيح جميع قواعد وشروط تجديد الشهادة و/أو التسهيل الائتماني للعميل بما يشمل التغيير في سعر العائد.

نموذج البيانات الأساسية لربط ودائع

اسم البنك: []	الاسم التجاري للوديعة: []	تاريخ: []
اسم العميل:		
رقم الحساب:		
الرقم التعريفي للعميل (ان وجد):		
تعريف المنتج		

تفاصيل الوديعة	
المدة	
العملة	
قيمة الوديعة	يتم تحديد الحد الأدنى لمبلغ الوديعة وجميع الشروط المتعلقة بمبلغ الوديعة ومضاعفاته.
تاريخ الإصدار/ تاريخ الاستحقاق	ستصدر الوديعة بعد ... X ... يوم من تاريخ تقديم الطلب وتستحق في
الإجراء في وقت استحقاق الوديعة	التجديد التلقائي/ إضافة إلى حساب العميل. يمكن للعميل إلغاء التجديد التلقائي خلال أيام عمل قبل التجديد.

أسعار العائد (بما يتوافق مع طبيعة منتج كل بنك)

سعر العائد المطبق على الوديعة ¹	نوع العائد
_____ %	[ثابت / متغير]
	شهرية / ربع سنوية / نصف سنوية / سنوية / في تاريخ الاستحقاق ...
	طريقة حساب العائد
	يتم حساب العائد على مبلغ الوديعة المستحق كالتالي: في حالة الودائع ذات العائد الثابت مثال توضيحي بافتراض ما يلي: ١- مبلغ الوديعة ١٠٠,٠٠٠ جنيه مصري. ٢- معدل العائد الثابت ١٠%. حساب العائد السنوي: ١٠٠,٠٠٠ جنيه مصري × ١٠% = ١٠,٠٠٠ جنيه مصري. في حالة صرف العائد بصفة دورية ربع سنوية، يتم إضافة مبلغ ٢,٥٠٠ جنيه مصري إلى حسابك المرتبط بالوديعة.
	في حالة الودائع ذات العائد المتغير إذا كان معدل العائد متغيراً، يتعين على البنك تحديد المعدل المرجعي المتغير وقيمه حالياً - على سبيل المثال، أسعار العائد المعلنة من قبل البنك المركزي (سعر البنك المركزي للائتمان والخصم، سعر عائد الإيداع لليلة واحدة، مؤشر لمتوسط سعر العائد لليلة واحدة للتعاملات بين البنوك). مثال توضيحي بافتراض ما يلي: ١- مبلغ الوديعة ١٠٠,٠٠٠ جنيه مصري. ٢- معدل العائد المرجعي ١٥%. ٣- هامش التسعير الذي يحدده البنك ١,٥%. حساب العائد السنوي: ١٠٠,٠٠٠ × (١٥% - ١,٥%) = ١٣,٥٠٠ × ١٠٠,٠٠٠ = ١٣,٥٠٠ جنيه مصري. في حالة صرف العائد بصفة دورية ربع سنوية، يتم إضافة مبلغ ٣,٣٧٥ جنيه مصري إلى حسابك المرتبط بالوديعة. علماً بأنه عندما يتغير المعدل المرجعي، سيتم تطبيق معدل العائد الجديد بعد إضافة العائد المستحق لحساب العميل عن دورية الصرف الجارية وذلك وفقاً لشروط العقد بين العميل والبنك.
	في حالة الودائع ذات العائد التراكمي في حالة الودائع ذو العائد التراكمي، يتعين على البنك التوضيح للعميل أنه يتم حساب العائد على المبلغ الأصلي للوديعة وعلى العوائد المترابطة من الفترات السابقة. مثال توضيحي بافتراض ما يلي:

¹ معدل العائد المطبق سنوياً بغض النظر عن دورية صرف العائد ويتم صرفه بنفس عملة الوديعة.

- ٤- المبلغ الأصلي للوديعة ١٠٠,٠٠٠ جنيه مصري.
٥- معدل العائد السنوي الثابت ١٠%.
٦- دورية التراكم ربع سنوي.
٧- مدة الوديعة سنة.

الرصيد أول الفترة (١)	معدل العائد (٢)	العائد المكتسب خلال الفترة (٣) = $(\frac{1}{4}) \times (٢) \times (١)$	الرصيد آخر الفترة (٤) = $(٣) + (١)$
١٠٠,٠٠٠	١٠%	٢,٥٠٠	١٠٢,٥٠٠
١٠٢,٥٠٠	١٠%	٢,٥٦٣	١٠٥,٠٦٣
١٠٥,٠٦٣	١٠%	٢,٦٢٧	١٠٧,٦٩٠
١٠٧,٦٩٠	١٠%	٢,٦٩٢	١١٠,٣٨٢
المبلغ المستحق للعميل في نهاية المدة			
١٠٠,٠٠٠	أصل الشهادة	١٠,٣٨٢	الإجمالي
		١٠,٣٨٢	١١٠,٣٨٢

كسر الوديعة

موضح أدناه طريقة حساب غرامات الكسر قبل الاستحقاق:

يوجد أدناه مثال رقمي لقيمة الوديعة بعد تطبيق غرامات الكسر، باعتبار تاريخ الكسر هو أول يوم عمل في الشهر:

الكسر الجزئي (متاح/ غير متاح). يرجى توضيح غرامات الكسر الجزئي (ان وجد).

يجب تسليط الضوء على معلومات إضافية حول الودائع

معلومات مهمة أخرى يجب أن تعرفها

- يتم حساب العائد من تاريخ الربط / اليوم التالي لتاريخ الربط، أو غير ذلك (يرجى التحديد). يحق للعميل كسر الوديعة بعد أشهر من تاريخ ربطها / في أي وقت، مع العلم أنه سيتم تطبيق غرامات الكسر وفقاً لطريقة حساب غرامات كسر الوديعة المذكورة في هذا النموذج.
- يحق للعميل الاقتراض مقابل الوديعة بناءً على الأحكام والشروط التي يضعها البنك للتمويل، متضمنة الحد الأقصى للتمويل.
- في حالة الاقتراض بضمان الوديعة مقابل قرض أو تسهيل ائتماني ممنوح للعميل، يستمر التحفظ على مبلغ الوديعة حتى بعد تاريخ استحقاقها بغض النظر عن التعليمات الواردة أعلاه حتى السداد الكامل للتسهيل الائتماني².
- هذا المستند هو تفسير للعقد وليس شاملاً لجميع الشروط والأحكام المطبقة، لذا يرجى قراءة شروط وأحكام العقد بعناية. واستلام نسخة من العقد الموقع.

² يتعين على البنك توضيح جميع قواعد وشروط تجديد الوديعة و/أو التسهيل الائتماني للعميل بما يشمل التغيير في سعر العائد.

هل لديك أسئلة أو شكاوى لبنكك؟ يرجى الاتصال بـ [الهاتف من خلال مركز الاتصالات للبنك] أو الإرسال على البريد الإلكتروني [EMAIL ADDRESS] أو زيارة [موقع الويب] أو استخدام أي من القنوات المصرفية الأخرى المتاحة بخصوص شكاوك ويجب أن تتلقى رد من البنك خلال ١٥ يوم عمل كحد أقصى.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن رد البنك، يمكنك إخطار البنك وإعادة تقديم شكاوك للتصعيد ويجب أن يتبع الرد الثاني من البنك خلال ١٥ يوم عمل أخرى.

يمكنك تقديم شكوى إلى قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة بالبنك المركزي المصري، الذي يتولى آلية فحص ومراجعة رد البنك على شكوى سيادتكم، وذلك في حالة عدم تلقي رد بعد ١٥ يوم عمل بالنسبة لرد البنك الأول وفي حالة عدم رضائك عن الرد الثاني.

توقيع العميل

.....

توقيع وختم البنك

.....