

الأسئلة الشائعة لخدمة الموبايل البنكي للأفراد

عن تطبيق الموبايل البنكي:

هو تطبيق يتيح لك إدارة حساباتك البنكية في أي وقت ومن أي مكان. ويمنحك الفرصة للقيام بما يلي:

- الوصول إلى حساباتك وتفاصيل المعاملات وإجراء التحويلات السريعة مع إمكانية مشاركة إيصال التحويل.
- الاطلاع على أرصدة بطاقات الائتمان ونقاط برنامج Life Rewards
- فتح وإغلاق الحسابات/الودائع/الصناديق.
- دفع الفواتير، التبرعات، والاشتراكات من خلال خدمة فوري.
- التقديم على المنتجات البنكية، متابعة الطلبات، تعطيل البطاقات.
- العثور على مواقع أجهزة الصراف الآلي والفروع والاستفادة من مزايا أخرى مجانًا.

ملاحظة:

للرجوع إلى الشاشة السابقة على الهواتف الذكية أو أجهزة التابلت، يرجى السحب من "اليسار إلى اليمين" على الهواتف الذكية أو استخدام زر "الرجوع" على أجهزة التابلت في الزاوية اليسرى. لإغلاق النوافذ المنبثقة، انقر خارج النافذة أو على "موافق".

التسجيل، تسجيل الدخول اليومي، وإعادة تعيين كلمة المرور

1. كيف يمكنني التسجيل في تطبيق الموبايل البنكي من QNB مصر؟

إذا كنت مستخدمًا جديدًا لخدماتنا عبر الإنترنت وليس لديك اسم مستخدم/كلمة مرور على موقع الإنترنت البنكي، يرجى الضغط على "التسجيل الآن" للتسجيل الذاتي. هناك 3 طرق للتسجيل في الموبايل البنكي:

1. باستخدام الرقم القومي ورقم العمل:
يجب أن يكون لديك رقم العمل المكون من 10 أرقام مع الرقم القومي لإتمام عملية التسجيل.
2. باستخدام رقم جواز السفر ورقم العمل:
إذا كنت قد فتحت الحساب باستخدام رقم جواز السفر بدلاً من الرقم القومي، ستكون هذه الطريقة مناسبة لك مع رقم العمل المكون من 10 أرقام.
3. باستخدام رقم بطاقة الخصم المباشر ورقم التعريف الشخصي (PIN):
يجب أن يكون لديك رقم بطاقة الخصم المكون من 16 رقمًا ورقم التعريف الشخصي المكون من 4 أرقام المستخدم في أجهزة الصراف الآلي.

بعد إنشاء اسم المستخدم وكلمة المرور، س يُطلب منك إدخال كلمة مرور لمرة واحدة (OTP) يتم استلامها عبر رسالة نصية.

2. ماذا لو كنت مسجلًا بالفعل في خدمة الإنترنت البنكي من QNB مصر؟

يمكنك تسجيل الدخول على تطبيق الموبايل البنكي باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك. إذا كانت هذه هي المرة الأولى، يمكنك تفعيل خيار استخدام المصادقة البيومترية (Face ID/بصمة الإصبع) كبديل

3. هل التسجيل في تطبيق الموبايل البنكي يتطلب رسومًا إضافية أم أنه مجاني؟
يمكنك تسجيل الدخول بسهولة وبدون أي رسوم إضافية لكل من تطبيق الموبايل البنكي وخدمة الإنترنت البنكي باستخدام نفس اسم المستخدم وكلمة المرور

4. **كيف يمكن تسجيل الدخول باستخدام (Face ID/بصمة الإصبع) بدلاً من اسم المستخدم وكلمة المرور؟**
يتيح لك QNB استخدام المصادقة البيومترية كبديل لتسجيل الدخول باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور. لتفعيل المصادقة البيومترية من شاشة ما بعد تسجيل الدخول:

1. انتقل إلى "المزيد".
2. اضغط على "الإعدادات".
3. قم بتفعيل المصادقة البيومترية، ثم اقرأ ووافق على الشروط والأحكام، واستكمل العملية.

ملاحظة:

اضغط على أيقونة "الجرس" في أعلى يمين التطبيق لتفعيل استقبال الإشعارات المتعلقة بأحدث العروض، الأخبار، والتنبيهات من QNB.

5- كيف يمكنني إعادة تعيين كلمة المرور؟

لإعادة تعيين كلمة المرور، اضغط على "نسيت اسم المستخدم أو كلمة المرور". يمكنك إعادة تعيين كلمة المرور من خلال 3 طرق مختلفة:

- 1- باستخدام رقم بطاقة الخصم المباشر ورقم التعريف الشخصي (PIN)
- 2- باستخدام الرقم القومي ورقم العميل (10 أرقام)
- 3- باستخدام رقم جواز السفر ورقم العميل (10 أرقام)

ملاحظة:

في حالة الاشتباه أو تعرض اسم المستخدم أو كلمة المرور للاختراق، يجب تغيير كلمة المرور فوراً، ثم التواصل مع مركز الاتصال "19700" لاتخاذ الإجراءات المناسبة

ما هي الخدمات الرقمية المتاحة قبل تسجيل الدخول في تطبيق QNB ؟

1. **خدمات QNB الأهلي الإلكترونية:**
توجهك إلى روابط جميع التطبيقات الرقمية التي تحتاجها.
2. **تحديد مواقع الفروع وماكينات الصراف الآلي:**
ابحث عن أقرب فرع، ماكينة صراف آلي، ماكينة إيداع نقدي، صالات كبار العملاء، والفروع/أجهزة الصراف الآلي التي تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة.
3. **العروض والتخفيضات:**
تحقق من أحدث الخصومات، العروض، والتجار الذين يقدمون أقساطاً مجانية عند استخدام بطاقات QNB
4. **تحديد موعد:**
قم بطلب موعد في التاريخ والوقت المفضل لديك، وسيقوم ممثل البنك بالتواصل معك لتأكيد الموعد. (يجب أن يكون الموعد ضمن أيام وساعات العمل الرسمية للبنك)
5. **تحدث معنا:**
عبر تطبيق واتساب الخاص بـ QNB مصر على الرقم "+219700".
6. **الأخبار:**
تحقق من أحدث أخبار البنك والبيانات الصحفية.

ما الذي يمكنني عرضه/ تنفيذه بعد تسجيل الدخول باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور؟

1. **لدي، أنا أمدين به:**
 - **لدي:** يعرض إجمالي المبالغ التي تملكها بالجنيه المصري، وتشمل (صناديق الاستثمار، شهادات الادخار، الودائع، الحسابات، البطاقات المدفوعة مقدماً.
 - **أنا مدين:** يعرض إجمالي المبالغ التي تدين بها بالجنيه المصري وتشمل (القروض، بطاقات الائتمان، الحسابات المكشوفة.

2- الحسابات؟

1. ما الفرق بين "الرصيد الفعلي" و"الرصيد المتاح"؟
 - **الرصيد الفعلي**: هو الرصيد الحالي لحسابك قبل خصم العمليات المعلقة.
 - **الرصيد المتاح**: هو الرصيد الحقيقي لحسابك بعد احتساب العمليات المعلقة.
2. ما الفرق بين "المعاملات" و"المعاملات المعلقة"؟
 - **المعاملات**: هي جميع العمليات التي تم تنفيذها على حسابك وتم تسويتها.
 - **المعاملات المعلقة**: هي العمليات التي تم تنفيذها على حسابك، ولكن لم يتم تسويتها بعد.
3. ما هو حساب "إي يومياتي" وما هي مميزاته؟
 - هو حساب مجاني بالجنيه المصري يمكن فتحه مرة واحدة عبر خدمة الموبايل والانترنت البنكي.
 - يوفر حساب "إي يومياتي توفير" من QNB خمس شرائح من أسعار الفائدة التصاعديّة بالجنيه المصري.
 - تُحتسب الفائدة يوميًا وتُصرف شهريًا. يمكن فتح الحساب لغرض مستهدف معين (للاطلاع على أسعار الفائدة المطبقة، يُرجى الرجوع إلى صفحة خدمة العملاء).
4. هل يمكنني فتح حساب إضافي بعملة أجنبية؟
 - نعم، يمكنك فتح حساب إضافي بعملة مختلفة (جنيه مصري، دولار أمريكي، يورو، جنيه إسترليني) من خلال الخطوات التالية:
 - من صفحة "فتح حساب جديد" في قسم "الحسابات"، اختر نوع الحساب والعملية التي ترغب في فتح الحساب بها، وسيتم فتح الحساب فورًا.
5. ما معنى "رقم IBAN الخاص بي"؟ وكيف يمكنني العثور عليه؟
 - **رقم IBAN**: ليس رقم حساب جديد، ولكنه صيغة مطورة لرقم الحساب البنكي الحالي. يوحد عدد الأرقام لجميع أرقام الحسابات البنكية في مصر لتسهيل عمليات التحويل البنكي وتمكين تمريرها عبر الأنظمة الإلكترونية.
 - يمكنك العثور على رقم IBAN الخاص بك في "الحسابات". اختر "رقم IBAN الخاص بي"، ثم مرر يمينًا/يسارًا لاختيار الحساب الذي تريد معرفة رقم IBAN الخاص به.

ملاحظة: كل رقم حساب له رقم IBAN فريد.

كيف يمكنني طلب دفتر شيكات؟ وهل هناك أي رسوم؟

يمكنك طلب دفتر شيكات من "الحسابات" في الشريط العلوي، ثم اختيار "دفتر شيكات" وملء البيانات المطلوبة للمتابعة مع طلبك. يمكنك اختيار الفرع الذي ترغب في استلام دفتر شيكاتك منه.
رسوم دفاتر الشيكات هي نفسها الرسوم القياسية للبنك.

6- البطاقات

كيف يمكنني التحقق من تفاصيل المعاملات وملخص بطاقتي الائتمانية والمدفوعة مسبقاً؟
من "البطاقات"، اختر البطاقة المطلوبة من "ملخص البطاقة" لعرض تفاصيل بطاقتك، الرصيد والمعاملات.

ما هي خدمة "دفع البطاقة"؟ وكيف يمكنني دفع مستحقات بطاقتي؟

"دفع البطاقة" هي خدمة تمكنك من تسوية المبالغ التي أنفقتها من بطاقة الائتمان الخاصة بك. من قسم "البطاقات"، اختر "دفع البطاقة" لدفع مستحقات بطاقتك سواء كان الدفع جزئيًا أو كاملًا.

ما هي "إلغاء تفعيل البطاقة"؟ وكيف يمكنني إلغاء تفعيل أو إيقاف بطاقتي؟

إلغاء تفعيل البطاقة هو خدمة يمكنك من خلالها إيقاف بطاقة الائتمان/الخصم المباشر الخاصة بك في حال فقدانها أو سرقتها لمنع أي مدفوعات أو معاملات غير مصرح بها من خلال بطاقتك.
يمكنك إلغاء تفعيل/إيقاف بطاقتك من "البطاقات" واختيار "إلغاء تفعيل البطاقة" في حال فقدانها أو سرقتها.
ملاحظة: يرجى ملاحظة أن البطاقة ستوقف نهائيًا، وعليك طلب بطاقة جديدة بعد إيقاف البطاقة القديمة.

ما هي "تعليمات السفر"؟ وكيف يمكنني تقديم طلب؟
تعليمات السفر هي خدمة تمكنك من إخطار البنك باستخدام بطاقتك في الخارج قبل السفر للحفاظ على أمان بطاقتك.
يمكنك تقديم ملاحظة السفر من "البطاقات"، اختر "تعليمات السفر" لاختيار "البلد" الذي ستسافر إليه والمدة.

7- القروض

كيف يمكنني التحقق من تفاصيل القرض؟

من "القروض"، يمكنك التحقق من رصيد القرض، الحالة، القسط الشهري، تاريخ الاستحقاق، وتاريخ آخر قسط

8- التحويلات

ما هي أنواع التحويلات التي يمكنني إجراءها؟

هناك ثلاثة أنواع من المعاملات:

1. **التحويل السريع:** هو تحويل سريع لا تحتاج فيه لحفظ تفاصيل المستفيد أو اختيارها من قائمة المستفيدين قبل التحويل.

- داخل البنك
- إلى بنك آخر بالجنيه المصري (إلى: حساب، موبايل، محفظة، بطاقة، IPA)
- إلى بنك آخر بالعملات الأجنبية (العملات الأجنبية)

2. **داخل الحسابات:** معاملة بين حساباتك داخل البنك.

3. **حسابات أخرى:** معاملة مع حسابات أخرى داخل أو خارج مصر من قائمة المستفيدين لديك.

ملاحظة: بعد إجراء التحويل السريع، ستظل لديك خيار حفظ تفاصيل المستفيد عن طريق النقر على "إضافة إلى المفضلة" في أسفل الصفحة.

ما هو تحويل IPN؟

(شبكة التحويلات اللحظية IPN) هي طريقة دفع تتيح تحويل الأموال بين الحسابات البنكية المختلفة في مصر بشكل لحظي وعلى مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

هل هناك أي رسوم عند التحويل عبر تطبيق الموبايل البنكي؟

حالياً، جميع التحويلات عبر تطبيق الموبايل البنكي مجانية، ولكن بعض أنواع التحويلات (تحويلات السويقت/تحويلات ACH بالعملة الأجنبية) قد تخضع لرسوم البنك وفقاً للتعريفات البنكية.

ما هي حدود التحويلات؟

- **التحويل بين حساباتك الخاصة داخل بنك QNB**
الحدود اليومية:
 - نفس العملة: ما يعادل 20 مليون جنيه مصري
 - من العملة الأجنبية إلى الجنيه المصري: ما يعادل 1,000,000 جنيه مصري (فقط بين حساباتك)
- **التحويل إلى عميل آخر في QNB** (فقط باستخدام تطبيق أو جهاز التوكن)
الحد اليومي: ما يعادل 2.5 مليون جنيه مصري (لكل قناة) سيتم خصم المبلغ من حسابك في الوقت الفعلي.
- **التحويل إلى حساب بنك آخر داخل مصر** (فقط باستخدام تطبيق /جهاز رموز الأمان)
الحد اليومي: ما يعادل 500,000 جنيه مصري (لكل قناة)
في حالة استخدام ACH: سيتم تنفيذ التحويل في نفس يوم العمل إذا تم إرسال الطلب قبل الساعة 03:00 مساءً.
- **التحويل إلى حساب بنك آخر خارج مصر** (فقط باستخدام تطبيق /جهاز رموز الأمان)
الحد اليومي: ما يعادل 500,000 جنيه مصري (لكل قناة)
في حالة استخدام ACH: سيتم خصم المبلغ من حسابك خلال يومي عمل.
في حالة استخدام SWIFT: سيتم خصم المبلغ من حسابك خلال 5 أيام عمل.

هل يمكنني إجراء تحويلات بين عملتين مختلفتين؟
نعم، ولكن فقط داخل حساباتك، يمكنك التحويل من أي عملة أجنبية إلى الجنيه المصري.

ما معنى " تطبيق /جهاز رموز الأمان"؟ وما هي أنواعه؟
تطبيق /جهاز رموز الأمان هو جهاز إلكتروني أو تطبيق موبايل يمكنك من خلاله استخراج كلمة مرور لمرة واحدة (OTP) مكونة من 7 أرقام عشوائية لتنفيذ معاملة معينة من تطبيق الموبايل أو الإنترنت البنكي.
"في حال عدم وجود تطبيق /جهاز رموز الأمان، يرجى زيارة أقرب فرع لبنك QNB لتوقيع الطلب لكي تتمكن من إجراء المعاملات بأمان".

أنواع تطبيق /جهاز رموز الأمان:

- **تطبيق رموز الأمان** هو تطبيق يمكن للعميل تحميله على هواتفه الذكية من متاجر Apple و Android اسم التطبيق هو "QNB Egypt m-Token" والتطبيق متاح باللغتين الإنجليزية والعربية.
- **جهاز رموز الأمان** هو جهاز إلكتروني مزود بشاشة عرض يجب على العميل استلامه شخصياً من الفرع.

ما معنى المستفيد؟

المستفيد هو الشخص الذي ترغب في تحويل المال إليه.

ما هو إدارة المستفيد؟ وكيف يمكنني إضافة/تعديل/حذف مستفيد؟

إدارة المستفيدين هي قائمة حيث يمكنك إضافة مستفيد لتسهيل عملية التحويل، بحيث لا تحتاج إلى إضافة الحساب في كل مرة تقوم فيها بإجراء المعاملة.
من "إدارة المستفيدين"، باستخدام **تطبيق /جهاز رموز الأمان** يمكنك:
• إضافة مستفيد.
• تعديل تفاصيل المستفيد.
• حذف مستفيد.

لإضافة مستفيد:

أذهب إلى "الحسابات"، اختر "تحويل الأموال"، ثم "إدارة المستفيدين" ثم اختر "إضافة مستفيد" لملء البيانات المطلوبة وإدخال OTP عبر التوكن. بعد الإرسال، سيتم إضافة المستفيد على الفور.

لتعديل مستفيد:

أذهب إلى "الحسابات"، اختر "تحويل الأموال"، ثم "إدارة المستفيدين" واختر المستفيد الذي ترغب في تعديله/تحريره، ثم انقر عليه وقم بتعديل المطلوب.

لحذف مستفيد:

أذهب إلى "تحويل الأموال"، ثم "إدارة المستفيدين" واختر المستفيد الذي ترغب في حذفه، ثم انقر على "حذف".

ما هي "مشاركة الإيصال"؟ وكيف يمكنني مشاركة تفاصيل معاملة التحويل؟

مشاركة التحويل تتيح لك مشاركة تفاصيل معاملة التحويل عبر العديد من أدوات الاتصال مثل (SMS، WhatsApp، Air، Bluetooth، وغيرها).
لمشاركة التحويل: أذهب إلى "التحويلات"، ثم "سجل التحويلات". انقر على التحويل الذي ترغب في مشاركته، ثم ستظهر نافذة منبثقة على شاشتك، انقر على "مشاركة الإيصال" لمشاركة التحويل، ثم اختر الطريقة التي ترغب في مشاركتها من خلالها.

ما هو "التحويل المتكرر"؟ وكيف يمكنني "تكرار التحويل"؟

التحويل المتكرر يتيح لك تكرار التحويل الذي قمت به سابقاً لتسهيل العملية على عملاء QNB. لتكرار التحويل: اذهب إلى "التحويلات" ثم "تاريخ التحويلات". انقر على التحويل الذي ترغب في تكراره (يمكن تعديل مبلغ المعاملة)

9- الودائع والصناديق

1. الودائع (شهادات الادخار/الودائع لأجل)

من "الودائع"، يمكنك عرض ملخص وودائعك الحالية، فتح وديعة جديدة، واسترداد وديعة قائمة.

ما هي التفاصيل المتاحة في ملخص الودائع؟

جميع ملخصات وشهادات الودائع لأجل وودائعك (نوع الوديعة، المبلغ، العملة، تاريخ البدء والاستحقاق، تجديد تلقائي وحالة الرهن)

كيف يمكنني ربط وديعة جديدة وما هي شروط الربط؟

لربط وديعة جديدة: اذهب إلى "الودائع والأموال"، ثم "الودائع"، اختر "فتح" ثم قم بملء البيانات المطلوبة.

شروط فتح الوديعة:

- يمكنك ربط أي نوع من الودائع بعمليات مختلفة (يجب أن تكون عملة الحساب الممول وعملة الوديعة هي نفسها)
- يجب أخذ الحد الأدنى لكل نوع من الودائع في الاعتبار، يرجى الرجوع إلى الأسعار داخل "المزيد."
- الحد الأقصى لكل نوع من الودائع هو 20 مليون جنيه مصري.
- يجب أن يكون مبلغ الشهادة مضاعفًا لـ 1,000.

كيف يمكنني كسر وديعة قائمة وما هي شروط الكسر؟

لكسر وديعة: اذهب إلى "الودائع والأموال"، ثم "الودائع"، اختر "كسر" ثم اختر الوديعة التي ترغب في كسرها. بمجرد إرسال الطلب، سيتم كسر الوديعة وتحويل المبلغ إلى حسابك.

شروط الكسر:

- فقط شهادات الادخار (CDs) والودائع قصيرة الأجل (TDS) (أسبوع، 12/6/3/1 شهرًا)
- يمكن استرداد شهادات الادخار (CDs) فقط بعد 6 أشهر من تاريخ الإصدار.
- فقط الودائع غير المرهونة.
- فقط الودائع بالجنيه المصري.
- لا يمكن أن تكون تواريخ الاستحقاق متشابهة.
- لا يزيد المبلغ عن 500,000 جنيه مصري.
- الكسر الكامل فقط للودائع قصيرة الأجل (لا يوجد كسر جزئي للودائع قصيرة الأجل)
- الطلب قبل الساعة 3 مساءً سيتم تنفيذه في نفس اليوم، بعد الساعة 3 مساءً سيتم تنفيذه في يوم العمل التالي.
- التوكن (M-token) إلزامي.

صندوق الاستثمار (ثمار، توازن، تداول)

من "صناديق الاستثمار"، يمكنك التحقق من ملخص صندوقك الحالي، فتح صندوق استثمار جديد، واسترداد صندوق استثمار قائم.

ما هي التفاصيل المتاحة في ملخص الصناديق؟

جميع ملخصات صناديق الاستثمار الخاصة بك، وتفاصيلها (نوع الصندوق، المبلغ، العملة، تاريخ البدء والاستحقاق، تجديد تلقائي وحالة الرهن)

كيف يمكنني إنشاء صندوق استثمار جديد وما هي شروط الإنشاء؟

للإنشاء صندوق استثمار جديد: اذهب إلى "الودائع والصناديق"، ثم "صناديق الاستثمار"، اختر "فتح"، واملأ البيانات المطلوبة ثم قدم الطلب.

شروط إنشاء صندوق جديد:

- طلبات صندوق ثمار (THEMAR) يجب أن يتم قبل الساعة 12:00 ظهرًا، مع الحد الأدنى للشراء 100 وحدة للمرة الأولى.
- طلبات صندوق تداول / (TADAWOL) توازن (TAWAZON) يجب أن تتم قبل الساعة 2:00 ظهرًا كل يوم أحد، دون حد أدنى للشراء (سيتم معالجة جميع الطلبات المستلمة طوال الأسبوع يوم الاثنين، وأي طلب يستلم يوم الأحد بعد الساعة 2:00 مساءً سيتم معالجته في يوم الاثنين من الأسبوع التالي)
- سيتم عرض سعر الوحدة في صفحة التأكيد المبدئي للطلب.

كيف يمكنني استرداد صندوق استثمار قائم وما هي شروط الاسترداد؟

للاسترداد: اذهب إلى "الودائع والأموال"، ثم "صناديق الاستثمار"، اختر "كسر"، ثم اختر الصندوق الذي ترغب في كسره وقدم الطلب.

شروط الاسترداد:

- فقط الصناديق غير المرهونة.
- يمكن كسر الصناديق في أي وقت من تاريخ الإصدار.
- طلبات صندوق ثمار (THEMAR) حتى الساعة 12:00 ظهرًا سيتم تنفيذها في نفس يوم العمل، وإذا تم بعد الساعة 12:00 ظهرًا سيتم تنفيذها في يوم العمل التالي.
- طلبات صندوق تداول / (TADAWOL) توازن (TAWAZON) تتم معالجتها فقط يوم الاثنين (جميع الطلبات المستلمة طوال الأسبوع سيتم معالجتها يوم الاثنين، وأي طلب يتم استلامه يوم الأحد بعد الساعة 2:00 مساءً سيتم معالجته في يوم الاثنين من الأسبوع التالي).
- تطبيق / جهاز رموز الأمان (M-token) إلزامي.
- إذا لم يكن العميل مشتركًا في خدمة رموز الأمان، ستظهر إشعار "عذرًا، أنت غير مشترك في خدمة رموز الأمان، يرجى التوجه إلى فرعك."
- الودائع / الصناديق الأخرى ذات الميزات المختلفة يمكن كسرها فقط من خلال الفرع.
- سيتم تطبيق نفس رسوم الكسر في الفروع من خلال تطبيق الموبايل البنكي.

هل يمكنني تتبع طلبات الودائع / صناديق الاستثمار؟

نعم، اذهب إلى "الودائع والصناديق"، ثم اختر "تتبع الطلبات". اختر نوع الطلب وقدم الطلب، وسيتم عرض الطلب على شاشتك.

ما هو برنامج الولاء "QNB Life Rewards"؟

برنامج "QNB Life Rewards" هو برنامج ولاء مقدم من QNB لعملائه، حيث يمكنهم كسب نقاط تلقائيًا عند استخدام بطاقة الائتمان الخاصة بهم (محليًا أو دوليًا) في عمليات الشراء. يمكن استبدال هذه النقاط بأنواع مختلفة من المكافآت. تختلف حسابات كسب النقاط حسب نوع البطاقة.

هل هناك رسوم عضوية أو تسجيل في برنامج الولاء Life Rewards؟

البرنامج مجاني مدى الحياة. يتم تسجيل جميع بطاقات الائتمان الخاصة بالتجزئة تلقائيًا في البرنامج منذ إصدارها. لا توجد رسوم أو تكاليف مرتبطة بالتسجيل أو الاستخدام.

هل تنتهي صلاحية النقاط؟

النقاط صالحة لمدة سنتين بعد كسبها.

كيف يمكنني التحقق من رصيد نقاط الولاء الخاصة بي؟

من خلال "Life Rewards"، سيتم عرض رصيد النقاط لكل بطاقة ائتمان بشكل منفصل.

كيف يمكنني استبدال نقاط الولاء الخاصة بي وأنواع الاستبدال؟

يمكنك استبدال نقاط الولاء الخاصة بك من خلال "Life Rewards"، ثم اختيار "استبدال النقاط". قم بملء البيانات المطلوبة واختر نوع الاستبدال الذي ترغب فيه

ما هي أنواع الاستبدال؟

• استبدال نقدي: (Cashback)

- سيتم إضافة مبلغ نقاط الولاء إلى رصيد بطاقتك بعد نهاية أول يوم عمل.
- الحد الأدنى لطلبات الاستبدال النقدي هو 10,000 نقطة ومضاعفاته من 5,000 نقطة، دون حد أقصى.

• استبدال قسيمة إلكترونية: (E-Voucher)

- سيتم استبدال مبلغ نقاط الولاء كقسيمة إلكترونية يمكنك استخدامها من خلال أحد متاجر شركاء QNB.
- سيتم خصم النقاط المستبدلة على الفور.
- سيتم إرسال تفاصيل القسيمة الإلكترونية عبر رسالة نصية إلى رقم الهاتف المسجل في البنك، وستكون صالحة لمدة 90 يومًا من تاريخ الإصدار (يرجى إظهار القسيمة للتاجر).
- يمكنك عرض قائمة شركاء QNB التجاريين وحساب نقاط الاستبدال من خلال "استبدال النقاط" في "Life Rewards" أو على موقع QNB الإلكتروني.

هل هناك حد في استبدال نقاط الولاء؟

• للاستبدال النقدي: (Cashback)

يتطلب 10,000 نقطة ومضاعفاته من 5,000 نقطة، دون حد أقصى.

• للقسائم الإلكترونية: (E-vouchers)

يمكن استبدال النقاط وفقًا للقيم التالية:

- 10,000 نقطة = 50 جنيه مصري
- 20,000 نقطة = 100 جنيه مصري
- 50,000 نقطة = 250 جنيه مصري
- 100,000 نقطة = 500 جنيه مصري
- 200,000 نقطة = 1,000 جنيه مصري
- 500,000 نقطة = 2,500 جنيه مصري

هل يمكنني استخدام استرداد النقاط النقدية لدفع الحد الأدنى للمبلغ المستحق؟

سيتم إضافة النقاط النقدية إلى رصيد بطاقة الائتمان الخاصة بك، لكنها لن تخفض الحد الأدنى للمبلغ المستحق تلقائيًا. عليك طلب دفع المبلغ المستحق للبطاقة وإدخال المبلغ المطلوب.

هل هناك تاريخ انتهاء لصلاحية القسيمة الإلكترونية؟

نعم، القسيمة الإلكترونية صالحة لمدة 90 يومًا من تاريخ الإصدار.

هل يمكنني تغيير القسيمة الإلكترونية إلى استرداد نقدي بعد تقديم طلب الاسترداد؟

لا، لا يمكن إلغاء أو استرداد أو تبادل طلبات الاسترداد مع نوع آخر من الاسترداد.

هل سأحصل على المبلغ المسترد من القسيمة الإلكترونية إلى رصيد بطاقتي إذا قمت بإرجاع المنتج المشتراة باستخدام القسيمة الإلكترونية؟
لا، لا يمكن استرداد مبلغ القسيمة الإلكترونية إلى حساب بطاقة الائتمان بعد استخدامها.

ما هي خدمة الدفع؟
الدفع هو خدمة مقدمة من خلال تطبيق الموبايل البنكي بالتكامل مع "فوري" لتسهيل عمليات الدفع لعملائنا. إنها طريقة بسيطة لمعالجة أنواع مختلفة من المدفوعات في أي وقت وأي مكان، مثل خدمات الاتصالات، الإنترنت، المرافق، التبرعات، التأمين، التعليم، التذاكر، الاشتراكات، الإعلانات، الخدمات المالية، العقارات، الرعاية الطبية، وترخيص السيارات.

ما هي أنواع المدفوعات التي يمكنني إتمامها من خلال هذه الخدمة؟

الاتصالات والإنترنت

- اختر "الاتصالات والإنترنت" من قائمة فوري للمدفوعات.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة لإعادة شحن/ دفع فواتير هاتفك المحمول، الهاتف الثابت، أو الإنترنت.
- ملاحظة: لا يمكن دفع فواتير الهواتف المحمولة التجارية عبر خدمة فوري.

التبرعات

كيف يمكنني التبرع عبر التطبيق؟

- اختر "التبرعات" من قائمة فوري للمدفوعات.
- اختر امن القائمة المكان الذي ترغب في التبرع له.
- اضغط على "إرسال" ثم اختر الحساب الذي سيتم خصم المال منه.
- أدخل رقم الهاتف المحمول أو أضفه من القائمة (ليس بالضرورة أن يكون رقم هاتفك المحمول)
- اختر المبلغ (سيتم عرض رسوم الخدمة)

المرافق

كيف أدفع فواتير المرافق؟

- اختر "المرافق" من قائمة فوري للمدفوعات.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.
- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه وأدخل رقم الاشتراك/المرجع (المذكور على النسخة الورقية من فاتورة المرافق)
- اضغط على "استفسار الفاتورة" وستعرض جميع تفاصيل المعاملة والرسوم للتأكيد.
- أدخل OTP المولد من تطبيق m-token.

ترخيص السيارة

ما هي الخدمات التي يمكنني تنفيذها المتعلقة برخصة سيارتي عبر التطبيق؟

- يمكنك تجديد رخصة سيارتك بالإضافة إلى دفع الضرائب الخاصة بالسيارة، التأمين الإجباري، والغرامات المرورية.
- بالإضافة إلى ذلك، يمكنك أيضاً طلب استلام الرخصة الجديدة في العنوان الذي تختاره.

هل خدمة تجديد الرخصة متاحة لجميع المحافظات؟ ولأي نوع من السيارات؟

- يجب أن تكون السيارة خاصة.
- السعة اللترية أقل من 2030 سي سي.
- يجب ألا يتجاوز تاريخ انتهاء الرخصة شهراً منذ تاريخ انتهاء الصلاحية (ليس بعد فترة السماح التي مدتها شهر).
- يجب ألا يتجاوز إجمالي سنوات التجديد 3 سنوات.

كيف يمكنني تجديد رخصة سيارتي من خلال مدفوعات فوري؟

- كل ما عليك فعله هو اختيار "ترخيص السيارة" من "مدفوعات فوري" واتباع الخطوات التالية بالترتيب:
- دفع رسوم الإدارة المرورية (الضرائب المرورية، الرسوم، وبوليصة التأمين الإجباري)

- دفع الغرامات المرورية
- طلب استلام الرخصة في المنزل.

كيف يمكنني دفع الضرائب، الرسوم وبوليصة التأمين الإلزامي لسارتي؟
• اضغط على "إدارة المرور والتأمين" في قائمة "ترخيص السيارة" في مدفوعات فوري.
• سيطلب منك إدخال:

- الحساب الذي سيتم الدفع منه
 - الرقم القومي
 - رقم لوحة السيارة
 - عدد سنوات تجديد الرخصة
 - رقم الهاتف المحمول
- سيتم عرض بيانات الضرائب، الرسوم، وبوليصة التأمين الإلزامي مع تكاليف الخدمة المتعلقة بها لتأكيد الدفع.

كيف يمكنني دفع غرامات المرور الخاصة بسارتي؟
• اضغط على "النيابة المرورية" في قائمة "ترخيص السيارة" في مدفوعات فوري. سيطلب منك إدخال:

- الحساب الذي سيتم الدفع منه
 - الرقم القومي
 - الرقم القومي للوحة السيارة
- سيتم عرض بيانات غرامات المرور مع تكاليف الخدمة المتعلقة بها لتأكيد الدفع.

ملاحظة: يمكنك الاستعلام عن مبلغ الغرامات في أي وقت دون الحاجة للمرور عبر عملية التجديد بالكامل.

هل خدمة توصيل الرخصة الجديدة إلى المنزل تنطبق على جميع أنواع المركبات؟
• هذه الخدمة تنطبق فقط على المركبات التي لا توجد بها إجراءات يجب إتمامها في وحدة المرور.
• لا يتم تطبيق طلب توصيل الرخصة في حالة وجود فحص للسيارة أو حظر بيع.
• لا يتم تطبيق تجديد الرخصة في حالة (فحص السيارة، حظر بيع، نقل وحدة المرور، نقل ملكية، توكيل)

في حال استيفاء الشروط المذكورة أعلاه وعدم وجود أي متطلبات مفقودة، سيتم معالجة المعاملة بنجاح، وسيقوم وكيل توصيل معتمد بالاتصال بك في اليوم التالي للعمل للحصول على تفاصيل عنوانك، وستستلم الرخصة خلال 7 أيام عمل كحد أدنى من تاريخ المعاملة. وفي حال وجود حاجة لفحص السيارة أو حظر بيع، سيتم استلام الرخصة الجديدة من وحدة المرور بعد 4 أيام.

كيف يمكنني طلب استلام رخصتي الجديدة في المنزل؟
• اضغط على "توصيل الرخصة إلى المنزل" في قائمة "ترخيص السيارات" في مدفوعات فوري.
• اختر "توصيل الرخصة إلى المنزل".
• سيطلب منك إدخال:

- الرقم القومي
 - القسم الرقمي للوحة السيارة
 - رقم الهاتف المحمول
- سيتم عرض بيانات توصيل الرخصة إلى المنزل مع تكلفة الخدمة المرتبطة لتأكيدتها.

التأمين

- اختر "التأمين" من القائمة المنسدلة لمدفوعات فوري.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.
- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه ورقم الوثيقة.

- تأكد من تفاصيل المعاملة.
- أدخل OTP من تطبيق. m-token.

التعليم

- اختر "التعليم" من القائمة المنسدلة لمدفوعات فوري.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.
- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه ورقم الطالب/ الرقم القومي.
- تأكد من تفاصيل المعاملة.
- أدخل OTP من تطبيق. m-token.

التذاكر والسياحة

- اختر "التذاكر والسياحة" من القائمة المنسدلة لمدفوعات فوري.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.
- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه ورقم المرجع/ الرقم القومي.
- تأكد من تفاصيل المعاملة.
- أدخل OTP المولد من تطبيق. m-token.

المدفوعات عبر الإنترنت

- اختر "المدفوعات عبر الإنترنت" من القائمة المنسدلة لمدفوعات فوري.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.
- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه، رقم الهاتف المحمول، مبلغ المعاملة، ورقم العميل إذا لزم الأمر.
- تأكد من تفاصيل المعاملة.
- أدخل OTP من تطبيق. m-token.

الاشتراكات والإعلانات

- اختر "الاشتراكات والإعلانات" من القائمة المنسدلة لمدفوعات فوري.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.
- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه، الرمز المطلوبة، المبلغ إذا لزم الأمر.
- تأكد من تفاصيل المعاملة.
- أدخل OTP من تطبيق. m-token.

دفع فوري

- اختر "دفع فوري" من القائمة المنسدلة لمدفوعات فوري.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.
- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه، رقم العضو، والمبلغ إذا لزم الأمر.
- تأكد من تفاصيل المعاملة.
- أدخل OTP من تطبيق. m-token.

المالية والبنوك

- اختر "المالية والبنوك" من القائمة المنسدلة لمدفوعات فوري.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.
- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه، رقم العميل، والمبلغ إذا لزم الأمر.
- تأكد من تفاصيل المعاملة.
- أدخل OTP من تطبيق. m-token.

الطب

- اختر "الطب" من القائمة المنسدلة لمدفوعات فوري.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.

- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه، رقم الهاتف المحمول، والمبلغ إذا لزم الأمر.
- تأكد من تفاصيل المعاملة.
- أدخل OTP من تطبيق m-token.

المجمعات والعقارات

- اختر "المجمعات والعقارات" من القائمة المنسدلة لمدفوعات فوري.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.
- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه، رقم الهاتف المحمول، والمبلغ إذا لزم الأمر.
- تأكد من تفاصيل المعاملة.
- أدخل OTP من تطبيق m-token.

اشتراكات الأندية

- اختر "اشتراكات الأندية" من القائمة المنسدلة لمدفوعات فوري.
- اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة.
- بعد الضغط على "إرسال"، اختر الحساب الذي ستدفع منه ورقم الاشتراك.
- تأكد من تفاصيل المعاملة.
- أدخل OTP من تطبيق m-token.

ما هي حدود المدفوعات؟

تختلف حدود المدفوعات حسب الخدمة. مع العلم أن حدود المدفوعات تشترك في نفس حدود التحويلات اليومية للحسابات.

الدرشة

ماذا لو أردت الوصول إلى ممثل خدمة العملاء في البنك للاستفسار عن أي منتجات أو خدمات؟
يمكنك الاستفسار عن أي منتج أو خدمة من خلال "درشة QNB" مع ممثل البنك لدينا.

خدمات أخرى

- **التقييمات** توجهك لتقييم تطبيق QNB للموبايل البنكي.
- **الدروس التعليمية** ترشدك حول كيفية استخدام خدمات تطبيق الموبايل البنكي بسهولة.
- **تتبع الطلبات** لتتبع طلباتك التي تم تنفيذها من خلال الموبايل والانترنت البنكي.
- **تقييم الفائدة:** للتحقق من سعر صرف البنك وأسعار الفائدة.
- **الإعدادات** حيث يمكنك تغيير كلمة المرور، تفعيل الإشعارات الفورية، تفعيل بصمة الوجه / بصمة الإصبع.

نصائح الأمان عند استخدام تطبيق QNB للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول:

الإبلاغ عن المعاملات أو محاولات تسجيل الدخول غير المصرح بها أو السرقة:

إذا لاحظت أي محاولات تسجيل دخول غير مصرح بها أو تم إجراء أو قد يتم إجراء معاملة من حسابك، يجب عليك الاتصال بالبنك فوراً من خلال مركز الاتصال على الرقم "19700" أو التوجه إلى أقرب فرع.

إشعارات حالة آخر تسجيل دخول:

مع كل محاولة تسجيل دخول، ستظهر رسالة إشعار في أسفل شاشة الصفحة الرئيسية، تعرض حالة تسجيل الدخول السابقة مع التاريخ والوقت.

تسجيل الخروج من التطبيق:

لأمانك الشخصي، بمجرد تسجيل الدخول بنجاح إلى التطبيق باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور، لا تنسَ تسجيل الخروج. يوجد زر "تسجيل الخروج" في قائمة التنقل بالتطبيق في أسفل الشاشة على الهواتف الذكية وفي الزاوية اليمنى على أجهزه التابلت. وإلا، سيتطلب التطبيق تسجيل الخروج تلقائياً بعد بضع دقائق.

اتصل بنا:

للمزيد من المساعدة أو الاستفسارات، يرجى الاتصال على الرقم 19700، أو يمكنك الدردشة مع ممثل البنك عبر خدمة واتساب الخاصة بـ QNB على الرقم 0020219700، أو يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى customer.inquiry@QNB.com.eg