

الخدمة المصرفية للأفراد عبر الإنترنت

الأسئلة المتداولة (الأكثر شيوعاً)

الإصدار 15.0

شكراً لك على استخدام خدمة QNB الأهلي المصرفية عبر الإنترنت للأفراد. يرجى العلم أن المعلومات التالية موضوعة بهدف مساعدة عملاء البنك للحصول على إجابات عن الأسئلة الأكثر شيوعاً أثناء استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الجديدة. يرجى قراءتها في حال كان لديك أي سؤال أو تحتاج إلى التعرف على خصائص الخدمة الجديدة

المحتوى

4..... ما هي خصائص الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

- 5..... إذا كان لدي حسابات مشتركة، هل يمكنني التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت واستخدام النظام بجميع وظائفه؟
- 5..... من أين يمكنني تتبع الطلبات المرسلّة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟
- 5..... ماذا تعني (؟)؟
- 5..... كيف يمكنني تحديد أو تغيير لغة الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟
- 5..... كيف يمكنني مراجعة شروط وأحكام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

5..... كيفية الاشتراك وتسجيل الدخول:

- 5..... كيف يمكنني التسجيل على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟
- 5..... إذا نسيت كلمة السر أو إذا تم إيقافها، ماذا أفعل؟
- 5..... هل يمكن تغيير اسم المستخدم وكلمة السر قبل تاريخ انتهاءهم؟
- 5..... ماذا أفعل في حالة أن اسم المستخدم وكلمة السر اشتبه بهم أو تم معرفتهم؟
- 6..... كيف أستطيع تغيير بياناتي الشخصية؟

6..... الحسابات:

- 6..... هل من الممكن عرض جميع حساباتي مع التفاصيل المتعلقة بها؟
- 6..... كيف يمكنني تصفح حركة معاملات الحساب؟
- 6..... كيف يمكنني التصفح ما بين حركة المعاملات؟
- 6..... كيف يمكنني التفرقة بين معاملات التي يترتب عليها الخصم أو الإضافة؟
- 6..... ما معنى معاملة قيد التنفيذ؟
- 6..... كيف يمكنني فتح حساب إضافي بدون زيارة الفرع؟
- 6..... كيف يمكنني الاعتراض على معاملة؟
- 6..... كيف يمكنني تقديم طلب اعتراض على معاملة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟
- 7..... ما هو حساب يوماتي توفير الإلكتروني وما هي خصائصه؟
- 7..... ما هي خطوات فتح حساب يوماتي توفير الإلكتروني من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟
- 7..... هل يوجد حد أدنى للاستمتاع بعائد لحساب يوماتي توفير الإلكتروني؟
- 7..... هل يوجد طريقة لحساب الفائدة للمبلغ المراد توفيره عند فتح الحساب؟

8..... دفتر الشيكات:

- 8..... ما هو نوع دفتر الشيكات الذي يمكنني طلبه؟
- 8..... كيف ومتى يتم توصيل دفتر الشيكات؟
- 8..... ما الذي يمكنني عرضه من شاشة الأحداث الماضية للشيكات؟
- 8..... إذا قمت بطلب دفتر الشيكات عبر الخدمة المصرفية عبر الإنترنت هل سأخضع لمصاريف من قبل البنك؟

8..... القروض:

- 8..... ما الذي يمكن التحقق منه بشأن القرض من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟
- 8..... ما معنى الاقسط الغير مسددة؟
- 8..... إلى أي مدى يمكنك الاعتماد على نتيجة حاسبة القرض؟
- 8..... هل يمكن التقديم على قرض بضمان مدخراتي عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟ وما هي الشروط المطلوبة؟
- 8..... كيف يمكن التقديم على قرض بضمان مدخراتي عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟
- 9..... ما هي الأسباب التي تجعل طلبي مرفوض؟

9..... التحويلات المالية

- 9..... هل يمكنني عمل تحويلات للمستفيدين؟

- 9..... كيف يمكنني إضافة المستفيدين وإتمام تحويلات (عمليات) لحسابات أخرى؟
- 9..... ما هو جهاز رموز الأمان؟
- 10..... ما هي أنواع أنظمة رموز الأمان؟
- 10..... كيف يمكنك الحصول على تطبيق رموز الأمان عبر الهاتف المحمول؟ وكيف يمكن تفعيله؟
- 10..... في حالة تغيير الهاتف المحمول كيف يمكنني إعادة استخدام تطبيق رموز الأمان الخاص بي؟ وكذلك في حالة وجود رسالة OTP خطأ عند استخدامه على الإنترنت؟
- 10.....
- 10..... كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على جهاز رموز الأمان؟ وكيفية تفعيله؟
- 11..... تم إيقاف جهاز رموز الأمان الخاصة بي وكود التفعيل معرض عليه، ماذا علي أن أفعل؟
- 11..... كيف يتم استخدام تطبيق رموز الأمان عبر الهاتف المحمول؟
- 11..... ما هي الحدود لتحويل الأموال بين الحسابات؟
- 11..... هل يمكنني إجراء تحويلات بين عملتين مختلفتين؟
- 11..... ما هو رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN)؟ وكيف أحصل على رقم (IBAN) الخاص بي؟
- 11..... كيف يمكنني التحويل إلى "حسابات أخرى" بالعملة الأجنبية داخل مصر؟
- 11..... كيف يمكنني تتبع تحويلاتي "إلى حسابات أخرى؟
- 12..... ما هي الأسباب لرفض طلب التحويل؟
- 12..... هل لدي عدد محدود من المستفيدين الذين يمكن إضافتهم؟
- 12..... هل يمكنني حذف أو تعديل أي من المستفيدين الذي تم إضافتهم؟
- 12..... هل هناك أي رسوم أو مصاريف لإجراء التحويلات؟
- 12..... من الذي سيتحمل التكلفة، العملاء طالبون الخدمة أم المستفيد؟
- 12..... أواجه مشاكل أثناء تعريف ارقام حسابات مستفيدين QNB الأهلي على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت على الرغم من أنها صحيحة، ماذا علي أن أفعل؟
- 12..... هل يمكنني إنشاء تعليمات مستديمة لتحويل مبلغ محدد بصفه دورية الى حسابات اخرى؟
- 12..... هل يمكنني تحديد اليوم الأول للتحويل ان يكون نفس يوم الطلب؟
- 13..... ماذا لو صادف يوم تنفيذ التحويل يوم عطلة رسمية؟ وفي هذه الحالة متى يجب ان أقوم بإيداع المبلغ المراد تحويله في حساب الخصم؟
- 13..... ما هو الحد الأقصى للتحويلات المستديمة؟
- 13..... هل يمكنني إنشاء أكثر من تعليمات مستديمة لنفس المستفيد؟
- 13..... كيف يمكنني استخدام وظيفة تحويل الأموال للتبرع؟
- 13..... ما هي شبكة المدفوعات اللحظية "IPN"؟
- 13..... ماهي الخدمات المتاحة عن طريق شبكة المدفوعات اللحظية أو "IPN"؟
- 13..... كيف يمكنني البدء باستخدام خدمة التحويل اللحظي؟
- 14..... هل يوجد حد أقصى للتحويلات؟
- 14..... ما هي رسوم الخدمة؟
- 14..... ما هو عنوان الدفع IPA؟
- 14..... حولت مبلغ وفشلت/تم رفضها المحاولة ولكن تم خصم المبلغ من حسابي اعمل إيه؟
- 14..... تم تحويل المبلغ لشخص خاطئ، هل يمكنني رد المبلغ؟
- 14..... لماذا لا يمكنني ان أجد اختيار "التحويل اللحظي" عند إضافة بعض البنوك ولكني أجد فقط طريقة التحويل المتاحة ACH للجنية المصري و SWIFT للعملة الأجنبية؟

15..... الشهادات / الودائع:

- 15..... كيف يمكنني مراجعة الشهادات والودائع الموجودة على حسابي؟
- 15..... كيف يمكن معرفة معدل الفائدة المطبق على الودائع / الشهادات قبل إنشاء طلب جديد؟
- 15..... هل ستصدر الودائع في نفس اليوم طلب الوديعة؟
- 15..... هل يمكن كسر شهادة الادخار أو الوديعة بعد صدور ها باستخدام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟
- 15..... هل هناك أي حدود لإصدار الودائع من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟
- 15..... ماذا يعني خيار التجديد التلقائي؟

15..... صناديق الاستثمار:

- 15..... كيف يمكنني مراجعة صناديق الاستثمار الخاصة بي؟

- 15..... ما هي شروط الاشتراك في الصناديق؟
- 16..... بطاقات الدفع:**
- 16..... ما هي خدمات البطاقات المتاحة على الإنترنت؟
- 16..... هل يمكنني إعادة تفعيل بطاقة الدفع بعد أن تم إيقافها عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟
- 16..... ما هو الحد الأقصى لسداد البطاقة الائتمانية؟
- 16..... كيف يمكنني التقدم للحصول على البطاقة الإضافية؟
- 16..... كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على بطاقة مسبقة الدفع؟
- 17..... كيف يمكنني تقسيط معاملة شراء بطاقة الائتمان من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟
- 17..... ما هي شروط تقسيط العملية؟
- 17..... كيف يمكنني تقديم طلب اعتراض على معاملة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟
- 17..... كيف يتم التقديم على بطاقة ائتمانية بضمان مدخراتي من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟
- 17..... ما هو الحد الأقصى للبطاقة الائتمانية بضمان؟
- 18..... ما هي أنواع البطاقات الائتمانية المتاحة للتقديم عليها من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والحدود الخاصة بها؟
- 18..... ما هو الحد الأقصى للبطاقة الائتمانية بضمان؟
- 18..... ما هو برنامج مكافآت LIFE في بنك QNB الأهلي؟
- 18..... هل هناك أي رسوم عضوية أو تسجيل؟
- 18..... هل تنتهي صلاحية النقاط؟
- 18..... كيف يمكنني متابعة رصيد النقاط الخاص بي؟
- 18..... هل يتأثر رصيد النقاط عبر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لحظياً؟
- 18..... كيف يمكنني استبدال نقاط المكافآت وماهي أنواع خدمات استبدال النقاط؟
- 18..... هل هناك حد ادني او حد أقصى لعمليات استبدال النقاط؟
- 19..... هل يمكنني استبدال النقاط بمبلغ نقدي؟
- 19..... هل يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الائتمانية لحظياً؟
- 19..... هل تنتهي صلاحية قسيمة الشراء الإلكترونية؟
- 19..... هل يمكنني استبدال قسيمة الشراء الإلكترونية بكاش باك بعد اصدارها؟
- 19..... كيف أستلم قسيمة الشراء الإلكترونية؟
- 19..... هل يمكنني استخدام قسيمة الشراء الإلكترونية من خلال التجار المشاركين في برنامج مكافآت LIFE؟
- 19..... هل سأسترد القسيمة الإلكترونية إلى رصيد بطاقتي إذا قمت بإعادة المنتج الذي اشتريته بالقسيمة الإلكترونية؟
- 19..... ما هو برنامج مكافآت LIFE في بنك QNB الأهلي؟
- 20..... هل هناك أي رسوم عضوية أو تسجيل؟
- 20..... هل تنتهي صلاحية النقاط؟
- 20..... كيف يمكنني متابعة رصيد النقاط الخاص بي؟
- 20..... كيف يمكنني استبدال نقاط المكافآت وماهي أنواع خدمات استبدال النقاط؟
- 20..... هل هناك حد ادني او حد أقصى لعمليات استبدال النقاط؟
- 20..... هل يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الائتمانية لحظياً؟
- 21..... هل تنتهي صلاحية قسيمة الشراء الإلكترونية؟
- 21..... هل يمكنني استبدال قسيمة الشراء الإلكترونية بكاش باك بعد اصدارها؟
- 21..... كيف أستلم قسيمة الشراء الإلكترونية؟
- 21..... هل يمكنني استخدام قسيمة الشراء الإلكترونية من خلال التجار المشاركين في برنامج مكافآت LIFE؟
- 21..... هل سأسترد القسيمة الإلكترونية إلى رصيد بطاقتي إذا قمت بإعادة المنتج الذي اشتريته بالقسيمة الإلكترونية؟؟
- 22..... الأمان:**
- 22..... ما هي الاحتياطات التي ينبغي لي أن اتخذها لاستخدام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟
- 22..... ماذا علي أن أفعل في حالة وجود عملية أو معاملة مشبوهة على حساب اسم المستخدم أو على الحسابات أو على بياناتي الشخصية؟
- 22..... ما هي COOKIE وكيف يتم استخدامه لهذه الخدمة؟

22.....كيف يمكنني حماية كلمة السر الخاصة بي؟

ما هي خصائص الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

- يدعم اللغتين الإنجليزية والعربية
- يمكنك الاطلاع على جميع الحسابات والودائع وأرصدة القروض والبطاقات والتفاصيل والحركات عبر الإنترنت وجميع التفاصيل محدثة بالوقت الحالي
- عرض وطباعة الحساب وكشف حساب البطاقة بأشكال مختلفة
- إجراء تحويلات بين حساباتك الخاصة في QNB الأهلي عبر الإنترنت مباشرة وتصبح نافذة المفعول مباشرة (فقط بنفس العملة)
- إنشاء / تعديل / حذف مستفيدين، ومليء جميع التفاصيل المطلوبة (إلزامي كلمة المرور الصالحة للاستخدام مرة واحدة المصدرة من تطبيق/جهاز m-Token)
- إجراء تحويلات على حسابات داخل QNB الأهلي عبر الإنترنت مباشرة وتصبح نافذة المفعول مباشرة (فقط بنفس العملة) (إلزامي كلمة المرور الصالحة للاستخدام مرة واحدة المصدرة من تطبيق/جهاز m-Token)
- طلب للتحويل بالجنه المصري إلى حساب خارج QNB الأهلي - الطلبات المرسله خلال يوم العمل حتى الساعة 3 مساء سيتم تنفيذها في نفس اليوم. (إلزامي كلمة المرور الصالحة للاستخدام مرة واحدة المصدرة من تطبيق/جهاز m-Token)
- طلب للتحويل العملات الأجنبية إلى حساب خارج QNB الأهلي - الطلبات المرسله خلال يوم العمل سيتم تنفيذها بعد 2 ايام عمل. (إلزامي كلمة المرور الصالحة للاستخدام مرة واحدة المصدرة من تطبيق/جهاز m-Token) (حساب الخصم وحساب المستفيد يجب أن تكون بنفس العملة)
- طلب إنشاء شهادة ادخار أو ودیعة عبر الإنترنت - الطلبات المرسله خلال ساعات يوم العمل سيتم تنفيذها في نفس اليوم مع تطبيق السياسات المصرفية ذات الصلة
- يمكن الاستفسار عن أي من منتجات البنك، سيتم توجيه الطلب الى ممثل خدمة العملاء المتخصص الذي سوف يقوم بالتواصل معك عن طريق مكالمه تليفونية أو البريد الإلكتروني
- تقديم شكوى وسيتم توجيهها بكل تفاصيلها إلى فريق الجودة لدينا للاتصال بك
- يمكنك تسديد بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع مسبقاً، وسوف تصبح نافذة المفعول مباشرة
- يمكنك تفعيل أو تعطيل بطاقات الخصم، مسبقه الدفع أو الائتمان، وسوف تصبح نافذة المفعول مباشرة
- معرفة أسعار فائدة المنتجات المصرفية (قروض - ودائع - حسابات)
- معرفة أسعار صرف العملات بالبنك
- معرفة وتعديل بيانات العميل المسجله لدى البنك (إلزامي كلمة المرور الصالحة للاستخدام مرة واحدة المصدرة من تطبيق/جهاز m-Token)
- استبدال نقاط مكافآت البطاقات
- فتح حساب إضافي
- الاشتراك في الصناديق
- التقدم بطلب للحصول على بطاقة إضافية (ائتمانية أو مسبقة الدفع)
- تقدم بطلب للحصول على بطاقة مسبقة الدفع
- تقسيط معاملات بطاقة الائتمان
- الاعتراض على معاملات بطاقات الائتمان

إذا كان لدي حسابات مشتركة، هل يمكنني التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت واستخدام النظام بجميع وظائفه؟
أصحاب الحسابات المشتركة من QNB الأهلي يمكنهم التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الجديدة؛ سيكون لديهم اسم مستخدم وكلمة سر واحدة فقط وسيتمكنهم استخدام النظام بجميع وظائفه

من أين يمكنني تتبع الطلبات المرسلة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ؟

- لطلبات دفتر شيكات: من خلال "قائمة الحسابات/ حالة طلب دفتر شيكات
- لطلبات إيداع: من خلال خدمة العملاء / صندوق الرسائل - السطر الأخير من رقم الطلب توضح "استجابة QNB الأهلي"
- لطلبات التحويل: من خلال "قائمة التحويلات تاريخ التحويلات
- للاستفسارات / الشكاوى: من خلال خدمة العملاء / صندوق الرسائل - السطر الأخير من رقم الطلب توضح "استجابة QNB الأهلي"

ماذا تعني (؟)؟

تشير (؟) لمعرفة المزيد من التفاصيل

كيف يمكنني تحديد أو تغيير لغة الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

اللغة الأساسية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت ستكون اللغة التي تم اختيارها في وقت التسجيل.

بعد تسجيل الدخول يمكنك تغيير لغة من زر اللغة أعلى الصفحة الرئيسية

كيف يمكنني مراجعة شروط وأحكام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت ؟

أضغط [هنا](#) لعرض بنود الشروط والأحكام للخدمة المصرفية عبر الإنترنت

كيفية الاشتراك وتسجيل الدخول:

كيف يمكنني التسجيل على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

يوجد لدينا طريقتين للتسجيل على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت:

- 1- **باستخدام رقم العميل والرقم القومي:** يجب ان يكون لديك رقم العميل المكون من 10 ارقام بالإضافة الي الرقم القومي لاستكمال عملية التسجيل.
- 2- **باستخدام رقم جواز السفر الساري ورقم العميل:** إذا كنت مستخدم جواز السفر في فتح الحساب وليس بطاقة الرقم القومي فهذه الطريقة ستكون المناسبة لكم في التسجيل بالإضافة الي رقم العميل المكون من 10 ارقام.

إذا نسيت كلمة السر أو إذا تم إيقافها، ماذا أفعل؟

في حالة إيقاف كلمة السر أو الرقم السري برجاء الرجوع إلى العرض التسجيلي لكيفية الدخول إلى حساب الإنترنت على الجهة اليمنى في صفحة التسجيل والدخول؛ وقم بتطبيق الخطوات المطلوبة من خلال اختيار رابط نسيت كلمة السر / اسم المستخدم

هل يمكن تغيير اسم المستخدم وكلمة السر قبل تاريخ انتهاءهم؟

اسم المستخدم خاص بكل عميل ولا يمكن تغييره لكن كلمة السر يمكن تغييرها في أي وقت حتى إذا كانت قبل تاريخ الانتهاء عبر خاصية ' ملفي الشخصي/ تغيير كلمة السر'

ماذا أفعل في حالة أن اسم المستخدم وكلمة السر اشتبه بهم أو تم معرفتهم؟

فوراً قم بتغيير كلمة السر، ثم قم بالاتصال بمركز خدمة العملاء ' 19700 ' حتى يتم اتخاذ الإجراءات الصحيحة

كيف أستطيع تغيير بياناتي الشخصية؟

يمكنك تغيير البيانات الآتية عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت ولكن فقط عن طريق التأكد باستخدام جهاز/تطبيق رموز الأمان:

1. رقم الهاتف المحمول
2. رقم هاتف المنزل
3. عنوان المراسلات
4. البريد الإلكتروني

الحسابات:

هل من الممكن عرض جميع حساباتي مع التفاصيل المتعلقة بها؟

نعم، صفحة التلخيص الرئيسية تقوم بعرض تلخيص جميع حساباتك، بطاقات الائتمان، القروض، والإيداعات.

كيف يمكنني تصفح حركة معاملات الحساب؟

يمكنك الضغط على رابط رقم الحساب ليتم تحويلك الى صفحة حركة معاملات الحساب. فترة تاريخ المعاملات المحددة مسبقا هي اخر ستة اشهر

في حال اردت ان تعرض المعاملات لأكثر من ستة اشهر، عليك اختيار " الحسابات – اظهار العمليات لأكثر من ستة اشهر"

كيف يمكنني التصفح ما بين حركة المعاملات؟

لديك امكانية بحث يمكنك من خلالها البحث عن المعاملات بالنوع، التاريخ، او القيمة.

كما يمكنك تحميل حركة المعاملات الى ملف excel

كيف يمكنني التفرقة بين معاملات التي يترتب عليها الخصم أو الإضافة؟

المعاملات المخصومة تحمل رمز السالب (-) وكذلك يمكن التصنيفة باختيار معاملات خصم أو إضافة.

ما معنى معاملة قيد التنفيذ؟

معاملة قيد التنفيذ تعني ان المعاملة مقبولة من قبل البنك ولكن لم يتم تسويتها بعد على حسابك

كيف يمكنني فتح حساب إضافي بدون زيارة الفرع؟

- من قائمة "الحسابات"، يمكنك تحديد "فتح حساب إضافي"
- اختر نوع الحساب الذي ترغب في فتحه (جاري، توفير، جاري ذو عائد.....) وتحديد عملته
- قبول الشروط والأحكام ثم التأكيد
- يمكنك تتبع حالة طلبك من خلال مركز الرسائل، وسيظهر الحساب الذي تم إنشاؤه حديثاً في ملخص حساباتك أيضاً

الرسوم حسب تعريف QNB الأهلي.

كيف يمكنني الاعتراض على معاملة؟

المعاملات التي يمكن الاعتراض عليها هي المعاملات المخصومة فعليا من الحساب وليست المعاملات قيد التنفيذ. ويمكن تقديم نموذج الاعتراض اما من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت او من خلال أقرب فرع للبنك.

كيف يمكنني تقديم طلب اعتراض على معاملة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟

- من قائمة "البطاقات، اختر "طلب اعتراض على معاملة لبطاقة أو لحساب"
- اختر الحساب لعرض قائمة المعاملات الخاصة به
- اختر المعاملة محل الاعتراض

- اختر سبب الاعتراض من قائمة الأسباب
 - أدخل أي معلومات إضافية إن وجدت واضغط على "متابعة"
 - يرجى قراءة الشروط والأحكام والقبول الكترونياً عن طريق تحديد خانة الاختيار ذات الصلة
 - يمكنك تتبع حالة طلبك من خلال مركز الرسائل
- ملاحظة: تتطلب بعض المعاملات إيقاف البطاقة، يرجى قراءة ملاحظات الصفحة بعناية قبل تأكيد طلبك

الرسوم حسب تعريف QNB الأهلي.

ما هو حساب يوماتي توفير الالكتروني وما هي خصائصه؟

- حساب بالجنيه المصري يفتح مجاناً مرة واحدة فقط من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت.
- مع حساب "يوماتي توفير الالكتروني" من QNB الأهلي يمكنك الاستمتاع بخمسة شرائح فائدة تنافسية متزايدة بالجنيه المصري.
- يحتسب العائد على الرصيد اليومي ويضاف شهرياً إلى الحساب، يمكنك فتح الحساب بهدف توفير مبلغ محدد (للاطلاع على سعر الفائدة المطبقة يرجى الرجوع لصفحة خدمة العملاء).

ما هي خطوات فتح حساب يوماتي توفير الالكتروني من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت ؟

- تسجيل الدخول الي الخدمة المصرفية عبر الانترنت
- اختيار "الحسابات" من القائمة
- اختيار "فتح حساب إضافي" من قائمة "الحسابات"
- اختيار "حساب يوماتي توفير الالكتروني"
- ملئ البيانات المطلوبة لفتح الحساب
- ادخال مبلغ التوفير المرغوب به وكذلك ادخال تفاصيل التعليمات المستديمة لتغذية الحساب (اختياري)
- قبول الشروط والاحكام ثم الضغط على تأكيد.
- سوف يتم فتح الحساب بشكل فوري.

هل يوجد حد ادني للاستمتاع بعائد لحساب يوماتي توفير الالكتروني؟

نعم، يمكنك الاطلاع على الحد الأدنى من خلال الملاحظات الموجودة في صفحة فتح الحساب من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت

هل يوجد طريقة لحساب الفائدة للمبلغ المراد توفيره عند فتح الحساب؟

نعم، يمكنك استخدام الحاسبة، كل ما عليك فعله هو ادخال المبلغ المراد توفيره بالإضافة لعدد أشهر التوفير وسوف تحصل علي سعر الفائدة المطبقة علي المبلغ بالإضافة الي الإجمالي (المبلغ المراد توفيره + الفائدة)

دفتر الشيكات:

ما هو نوع دفتر الشيكات الذي يمكنني طلبه؟

يمكنك عبر الخدمة المصرفية عبر الإنترنت طلب دفتر شيكات من نوع مسطره أو عادي.

يمكنك طلب 10، 25، أو 50 ورقة.

كيف ومتى يتم توصيل دفتر الشيكات؟

يتم توصيل دفتر الشيكات الى إي فرع من اختيارك.

بعد موافقة البنك بشكل عام، يحتاج اصدار دفتر الشيكات الى ثلاثة ايام عمل .

ما الذي يمكنني عرضه من شاشة الأحداث الماضية للشيكات؟

من شاشة تاريخ الشيكات يمكنك الاطلاع على تاريخ الشيكات لأي من حساباتك.

الشاشة تعرض حالة الشيك، رقم الشيك، تاريخ وقيمة الشيكات المدفوعة.

إذا قمت بطلب دفتر الشيكات عبر الخدمة المصرفية عبر الانترنت هل سأخضع لمصاريف من قبل البنك؟

نعم، تطبق التعريفية البنكية المعلنة.

القروض:

ما الذي يمكن التحقق منه بشأن القرض من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟

تاريخ انتهاء القرض، الرصيد القائم (المبلغ المتبقي للقرض)، الاقساط الشهرية...

ما معنى الاقساط الغير مسددة؟

هي اجمالي المبلغ المستحق عن الاقساط الغير مسدده بالإضافة الى فوائد الأقساط

إلي أي مدى يمكنك الاعتماد على نتيجة حاسبة القرض؟

حاسبة القرض عامة وأولية للمرجعية

للحصول على معلومات أكثر دقة، برجاء زيارة أقرب فرع

هل يمكن التقديم على قرض بضمان مدخراتي عن طريق الخدمة المصرفية عبر الأنترنت؟ وما هي الشروط المطلوبة؟

- نعم، يمكنك التقديم على قرض بضمان مدخراتك عن طريق الخدمة المصرفية عبر الأنترنت بالخصائص التالية:
- يجب ان يكون لديك أوعية ادخارية غير مرهونة.
- قيمة التسهيل الائتماني يجب ان لا تتعدي 85 % من الوعاء الادخاري بحد أقصى 1000,000 جنيه مصري.
- يمكنك التقديم على تسهيل ائتماني واحد فقط (قرض او بطاقة ائتمانية) بضمان وعاء ادخاري غير مرهون.
- وفي حالة الرغبة في التقدم بطلب تسهيل ائتماني جديد برجاء اختيار وعاء ادخاري اخر غير مرهون

كيف يمكن التقديم على قرض بضمان مدخراتي عن طريق الخدمة المصرفية عبر الانترنت؟

- الدخول على الخدمة المصرفية عبر الانترنت.
- اختيار "القروض" من القائمة الرئيسية.
- من قائمة القروض يتم اختيار "طلب تسهيل ائتماني"

- اختيار الوعاء الادخاري ثم ادخال تفاصيل القرض
- ارفاق صورة بطاقة الرقم القومي (مصورة من الجانبين)
- قبول الشروط والاحكام والقرارات الأخرى.
- الاطلاع على المصاريف اضغط علي الرابط.
- ادخال الرمز السري المتغير (M-Token)
- يمكنك متابعة حالة طلبكم من خلال صندوق الرسائل في قائمة خدمة العملاء

ما هي الأسباب التي تجعل طلبي مرفوض؟

-
- الاستعلام الائتماني (يجب ان الا يقل عن 628)
- ان يكون العميل ضمن قوائم سلبية
- وجود أسباب قانونية
- ان يكون لدي العميل تسهيلات ائتمانية غير مسددة

التحويلات المالية

هل يمكنني عمل تحويلات للمستفيدين ؟

نعم، يمكنك عمل تحويلات لهم بعد إضافتهم لقائمة المستفيدين على حسابكم الخاص على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

يتم الموافقة على إضافة المستفيدين بناءً على القوانين والسياسات الخاصة ببنك QNB الاهلي في هذا الشأن

كيف يمكنني إضافة المستفيدين وإتمام تحويلات (عمليات) لحسابات أخرى ؟

فقط باستخدام رموز الأمان، يمكنك إضافة المستفيدين والقيام بتحويلات (عمليات) لحسابات أخرى

ما هو جهاز رموز الأمان؟

هو جهاز إلكتروني أو تطبيق للمحمول يعمل على تخليق 7 رموز عشوائية. تطبيق رموز الأمان يستخدم الرقم المسلسل الخاص بالجهاز المحمول ووقت الجهاز كعامل لل OTP الذي تم إنشاؤه. كل OTP (الكلمة السرية الصالحة للاستخدام مرة واحدة) وذلك في حالة التأكيد لبعض المعاملات المصرفية عبر الإنترنت.

جهاز/ تطبيق رموز الأمان يكون الزامي فقط لتأكيد بعض المعاملات المصرفية عبر الإنترنت التي تعتبر عالية المخاطر، في الوقت الحالي هو ضروري فقط لإنشاء مستفيد أو إجراء تحويل لمستفيد وذلك للتحقق من صحة وتأكيد هذا النوع من المعاملات.

وسيحصل العملاء الذين لديهم جهاز/ تطبيق رموز الأمان على كافة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وينبغي استخدام جهاز/ تطبيق رموز الأمان للكثير من المعاملات والطلبات المصرفية

العملاء غير المشتركين في جهاز/ تطبيق رموز الأمان ، ستكون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت محدودة حيث انهم لن يتمكنوا من التحويل إلى مستفيدين خارجيين. هؤلاء العملاء سوف يستقبلوا ال OTP (الكلمة السرية الصالحة للاستخدام مرة واحدة) من خلال الرسائل القصيرة على الهاتف المحمول المسجل في البنك وذلك من أجل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

ما هي أنواع انظمة رموز الأمان؟

تطبيق رموز الأمان عبر الهاتف المحمول: أحد تطبيقات التي يمكن تحميلها من اسواق التطبيقات مختلفة (Apple , Android) مع خطوات تفعيل بسيطة، سينشأ التطبيق "كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) اسم التطبيق (QNB ALAHLI m-Token) و تدعم اللغة العربية و الانجليزية

جهاز رموز الأمان: وهو جهاز مستقل لإنشاء كلمة المرور الصالحة للاستخدام لمرة واحدة (OTP) حيث يجب على العميل ان يقوم بزيارة اخرى للفرع لاستلام الجهاز

كيف يمكنك الحصول على تطبيق رموز الأمان عبر الهاتف المحمول؟ وكيف يمكن تفعيله؟

تقدم للاشتراك في تطبيق رموز الأمان عبر الهاتف المحمول من خلال الفرع الخاص بك، قم بتحميل تطبيق "QNB ALAHLI m-Token" من خلال  و ضبط توقيت هاتفك المحمول على "أتماتيك" لتفادي حدوث مشكلة في الاستخدام وكذلك اتاحة استخدام الكاميرا للتطبيق

لتفعيل هذا التطبيق برجاء إتباع الخطوات التالية:

1. بعد قيامك بالتسجيل على موقع الخدمة المصرفية عبر الإنترنت وذلك بإنشاء اسم المستخدم وكلمة المرور، قم بالدخول على الصفحة "الرئيسية" او "التحويلات" وقم باختيار "تفعيل تطبيق رموز الأمان m-Token"
2. متابعة خطوات تخصيص/ إعادة تفعيل تطبيق رموز الأمان، الرجاء الضغط على زر "ارسال كلمة السر" وادخال كلمة السر الصالحة للاستخدام مرة واحدة والتي تم ارسالها على الهاتف المحمول او البريد الالكتروني المسجل بالبنك ثم اضغط "التالي"
3. اضغط على تخصيص / تفعيل تطبيق رموز الأمان m-Token ثم اضغط "التالي" لتقوم بتفعيل التطبيق
4. ستظهر لك شاشة أكواد التفعيل و" QR code"، قم بالدخول على تطبيق m-Token و اختار "تفعيل باستخدام QR-Code" او في حالة وجود مشكلة في الكاميرا قم باختيار "تفعيل يدوي" و في هذه الحالة سوف تقوم يدوياً بإدخال الثلاث الاكواد الظاهرة امامك في صفحة الانترنت في الخانات المطلوبة في التطبيق
5. في حالة اختيار "تفعيل باستخدام QR-Code" كاميرا الموبايل ستفتح تلقائياً. قم بتوجيه المحمول على شكل QR الظاهر امامك في صفحة الانترنت ليتم قراءته ثم ادخل السري المتغير الأول الظاهر امامك في التطبيق في الخانة المناسبة في صفحة الانترنت
6. الآن تم تفعيل التطبيق بنجاح
7. بعد ذلك سيتم طلب إنشاء كلمة مرور مكونة من 4 أرقام، مع مراعاة عدم اختيار أرقام سهلة مثل 1234 أو 5555 سيتم طلب كلمة المرور تلك في كل مرة تستخدم التطبيق وذلك لحمايتك من أي استخدام غير مصرح به
8. الآن يمكنك استخدام تطبيق m-Token في أي وقت لتأكيد بعض معاملاتك البنكية من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت

في حالة تغيير الهاتف المحمول كيف يمكنني إعادة استخدام تطبيق رموز الأمان الخاص بي؟ وكذلك في حالة وجود رسالة OTP خطأ عند استخدامه على الانترنت؟

فقط قم بالدخول على الخدمة المصرفية عبر الانترنت واتبع الخطوات الموضحة سابقاً لتفعيل تطبيق m-Token

كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على جهاز رموز الأمان؟ وكيفية تفعيله؟

1. قم بتقديم طلب للحصول على جهاز رموز الأمان من خلال الفرع الخاصة بك،
2. سوف تتلقى رسالة قصيرة تعلمك أن جهاز رموز الأمان الخاص بك جاهز للاستلام من فرعك.
3. يجب القيام بزيارة الفرع لاستلام الجهاز مع دليل الاستخدام
4. قم باختيار 4 ارقام سرية لتأمين الجهاز

5. الآن يمكنك استخدام جهاز رموز الامان في أي وقت لتأكيد بعض معاملتك البنكية من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت

تم إيقاف جهاز رموز الأمان الخاصة بي وكود التفعيل معرض عليه، ماذا علي أن أفعل؟

إذا تم إيقاف جهاز رموز الأمان الخاص بك، سوف يتم عرض الرمز على شاشة جهاز رموز الأمان لديك، اتصل برقم 19700 وقم بتزويدهم بالرمز المعروض على الشاشة، بعد التحقق من الرمز، اضغط موافق لإدخال الرمز الذي سيتم تزويدك به من خلال مركز خدمة العملاء، لتمكنك من إنشاء كلمة سر جديدة.

كيف يتم استخدام تطبيق رموز الأمان عبر الهاتف المحمول؟

1. قم بفتح التطبيق من على الهاتف المحمول الخاص بك
2. قم بالضغط على اختيار OTP
3. ادخل ال 4 ارقام السرية
4. سيقوم التطبيق بإظهار كلمة المرور الصالحة للاستخدام لمرة واحدة (OTP) والمكونة من 7 ارقام
5. يجب ادخال كلمة المرور الصالحة للاستخدام لمرة واحدة (OTP) والمكونة من 7 ارقام في المكان المحدد على صفحة الانترنت البنكي وذلك للدخول او في حالة التأكيد لبعض المعاملات المصرفية عبر الإنترنت .

ما هي الحدود لتحويل الأموال بين الحسابات؟

1. الحد اليومي للتحويل بين حسابات العميل:
 - بين حسابات العميل من نفس العملة: ما يعادل 1000000 جنيه مصري
 - بين حسابات العميل من العملات الأجنبية إلى الجنيه المصري: ما يعادل 150000 جنيه مصري
2. الحد اليومي للتحويل الى مستفيد آخر:
 - لعملاء آخرين بالبنك: ما يعادل 500 ألف جنيه مصري
 - إلى بنك آخر: ما يعادل 500 ألف جنيه مصري

هل يمكنني إجراء تحويلات بين عملتين مختلفتين؟

نعم يمكنك إجراء تحويلات بين عملتين مختلفتين ولكن فقط بين حساباتك

ما هو رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) وكيف أحصل على رقم (IBAN) الخاص بي؟

رقم الحساب بصيغة IBAN ليس رقم حساب جديد بل هو تنسيق مطور لرقم الحساب المصرفي الحالي. يعمل على توحيد عدد الأرقام لجميع أرقام الحسابات المصرفية في مصر لتسهيل معالجة التحويلات المصرفية وتمكينها من المرور عبر الأنظمة الإلكترونية

يمكنك الحصول على رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) لأي من أرقام حساباتك باتباع الخطوات التالية:

قم بزيارة موقع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت / التحويلات / الحساب المصرفي الدولي (IBAN) / قم باختيار رقم الحساب / قم بالضغط على "التالي" ستظهر شاشة جديدة تحتوي على: رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) الخاص بهذا الحساب، السويقت كود، نوع الحساب والعملة واسم صاحب الحساب

كيف يمكنني التحويل إلى "حسابات أخرى" بالعملات الأجنبية داخل مصر؟

يمكنك التحويل داخل مصر بالعملة باستخدام ال ACH إذا كانت العملة المستخدمة في التحويل هي اليورو او الدولار، اما إذا كانت عملة اخري يتم التحويل باستخدام ال SWIFT البنكي

كيف يمكنني تتبع تحويلاتي "إلى حسابات أخرى؟

يمكنك تتبع حالة تحويلاتك للمستفيدين من خلال شاشة تاريخ التحويلات الماضية.

تحويل إلى حساب خارج QNB الأهلي يخضع لموافقة البنك، وتطبيق السياسات المتعلقة البنك.
بشكل عام:

- يتم خصم التحويل للمستفيدين عملاء QNB الأهلي من الحساب في نفس الوقت
- يتم خصم التحويل للمستفيدين غير عملاء QNB الأهلي بالجنيه المصري من الحساب خلال نفس يوم العمل إذا تم طلب الإرسال حتى الساعة 03:00 مساءً (في يوم العمل)
- يتم خصم التحويل للمستفيدين غير عملاء QNB الأهلي بالعملة الأجنبية من حسابك في غضون يومين عمل إذا كان التحويل باستخدام ACH. أما إذا كانت طريقة التحويل المستخدمة هي SWIFT يتم خصم التحويل من حسابك في غضون 5 أيام عمل

ما هي الأسباب لرفض طلب التحويل؟

هناك أسباب مختلفة لرفض طلب التحويل، ومنها:

- رصيد غير متاح في حساب الخصم
- بيانات المستفيد ليست واضحة أو غير صحيحة
- لا يجوز التحويل إلى المستفيد الذي تم اختياره
- مبلغ عملية التحويل يتجاوز الحد المسموح به من قبل قواعد البنك
- التحويل تم رفضه أو رجوعه من قبل البنك المستفيد

هل لدي عدد محدود من المستفيدين الذين يمكن إضافتهم؟

لا، يمكنك إضافة أي عدد من المستفيدين

هل يمكنني حذف أو تعديل أي من المستفيدين الذي تم إضافتهم؟

نعم، يمكنك إزالة أو تعديل المستفيد المضاف في أي وقت

هل هناك أي رسوم أو مصاريف لإجراء التحويلات؟

التحويلات بين حسابات QNB الأهلي لا يوجد عليها أي رسوم
التحويلات بين حسابات خارج QNB الأهلي تخضع للرسوم المصرفية ووفقاً لتعريف الرسوم الخاصة ببنك QNB الأهلي

من الذي سيتحمل التكلفة، العملاء طالبون الخدمة أم المستفيد؟

المصاريف الأساسية بالمشاركة، كل طرف في عملية التحويل سيتحمل مصاريف البنك الخاص به

أواجه مشاكل أثناء تعريف ارقام حسابات مستفيدين QNB الأهلي على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت على الرغم من أنها

صحيحة، ماذا على أن أفعل؟

تأكد من أن حساب المستفيد مكتوب بالكامل (13 رقم) حيث أن النظام سيتحقق من صحة رقم المستفيد داخل QNB الأهلي

هل يمكنني انشاء تعليمات مستديمة لتحويل مبلغ محدد بصفه دورية الى حسابات اخرى؟

نعم يمكنك انشاء تعليمات مستديمة لتحويل مبلغ محدد بصفه دورية الى مستفيدين داخل البنك أو في بنوك أخرى محلية أو دولية فقط عن طريق التأكيد باستخدام جهاز/تطبيق رموز الأمان:

هل يمكنني تحديد اليوم الأول للتحويل ان يكون نفس يوم الطلب؟

لا يمكنك ذلك، لضمان التنفيذ الصائب للتعليمات المستديمة في التاريخ المتفق عليه وأخذاً في الاعتبار مواعيد استقبال طلبات التحويلات في البنك، يرجى تحديد "تاريخ البدء" على الأقل يومي عمل من تاريخ طلب انشاء التعليمات المستديمة

ماذا لو صادف يوم تنفيذ التحويل يوم عطلة رسمية؟ وفي هذه الحالة متى يجب ان أقوم بإيداع المبلغ المراد تحويله في حساب الخصم؟

في حالة لو صادف يوم تنفيذ التحويل يوم عطلة رسمية سيتم تنفيذ التحويل في يوم العمل التالي للعطلة ومن أجل ضمان التعليمات المستديمة في التاريخ المتفق عليه يجب مراعاة توافر المبلغ المطلوب للتحويل في حساب الخصم في نهاية يوم العمل السابق لميعاد تنفيذ التحويل

ما هو الحد الأقصى للتحويلات المستديمة؟

الحد الأقصى للتحويل المستديم يصل إلى 500.000 جنيه مصري أو ما يعادله

هل يمكنني إنشاء أكثر من تعليمات مستديمة لنفس المستفيد؟

لا يمكن القيام بأكثر من طلب للتعليمات المستديمة لنفس المستفيد

كيف يمكنني استخدام وظيفة تحويل الأموال للتبرع؟

يجب عليك تحديد حسابات التبرع كمستفيد حتى تكون قادر على التبرع بسهولة وأمان في أي وقت للإحاطة، سوف تجد أدناه مثال لبعض من حسابات التبرع

مؤسسة	فرع	رقم الحساب
مستشفى أورام الأطفال 57357	طلعت حرب	2031020215867
مؤسسة مجدي يعقوب للقلب	أوبرا	2031181768762
مؤسسة مصر الخير (زكاة)	شامبليون	2031013016534
مؤسسة مصر الخير (صدقه)	شامبليون	2031013018086
بنك الطعام المصري	طلعت حرب	2031020216061
مؤسسة دار الأورمان	فيصل	2031021445986
مؤسسة شفا الأورمان	الهرم	2031948624732

ما هي شبكة المدفوعات اللحظية “IPN”

شبكة المدفوعات اللحظية هي طريقة تحويل مثل ACH و Swift فقط ولكنه يتم داخل مصر بالجنية المصري فقط ،فهي تتيح للعملاء تنفيذ معاملات دفع لحظية طوال ايام الأسبوع على مدار الساعة (24*7)

ماهي الخدمات المتاحة عن طريق شبكة المدفوعات اللحظية أو “IPN”

التحويل اللحظي سيتيح لك التحويل لكل من:

- الحسابات البنكية:
 - باستخدام رقم الحساب
 - باستخدام رقم الموبيل
 - باستخدام عنوان الدفع IPA
- المحافظ الإلكترونية (باستخدام رقم الموبيل)
- بطاقات ميزه (باستخدام رقم البطاقة المكون من 16 رقم)

كيف يمكنني البدء باستخدام خدمة التحويل اللحظي؟

بعد استكمال خطوات تسجيل المستفيد (بالجنية المصري وداخل مصر فقط)

أو بعد تعديل بيانات مستفيد مسجل بالفعل لتكون كالآتي:

- الحسابات البنكية:

- باستخدام رقم الحساب
- باستخدام رقم الموبيل (للعلماء المشتركين في شبكة IPN من خلال تطبيق انستاباي **INSTA PAY** حاليا)
- باستخدام عنوان الدفع الفوري IPA (للعلماء المشتركين في شبكة IPN من خلال تطبيق انستاباي **INSTA PAY** حاليا)
- المحافظ الإلكترونية (باستخدام رقم الموبيل)
- بطاقات ميزه (باستخدام رقم البطاقة المكون من 16 رقم)

لنتم أضافتها كمستفيد في قائمة المستفيدين الخاصة بكم، وعند تفعيل المستفيد يتم التحويل لهذا المستفيد عن طريق الدخول على "حسابات أخرى" في الصفحة الخاصة بالتحويلات كأى تحويل عادى

هل يوجد حد أقصى للتحويلات؟

بما ان التحويل من خلال الانترنت البنكي او الموبيل البنكي، فذلك يعني ان الحد الأقصى الذي يتم تطبيقه هو الحد الأقصى للتحويل من خلالهم فقط

الحد الأقصى للتحويل اليومي لمستفيد هو:

لمستفيد آخر في بنك QNB: الحد الأقصى 500,000 جنية مصري

لمستفيد آخر خارج بنك QNB: الحد الأقصى 500,000 جنية مصري

ما هي رسوم الخدمة؟

يمكنك معرفة الرسوم المطبقة بالرجوع الي الصفحة الأولى للقيام بالتحويل والضغط على رابط الرسوم

ما هو عنوان الدفع IPA؟

عنوان الدفع IPA هو عنوان مبسط للحساب يمكن العميل من ارسال واستقبال التحويلات باستخدام ال IPA بدلا من رقم الحساب الكامل.

حاولت مبلغ وفشلت/تم رفضها المحاولة ولكن تم خصم المبلغ من حسابي اعمل إيه؟

يرجى الاتصال ب 19700 برقم المعاملة للتحقق من حالة الطلب

تم تحويل المبلغ لشخص خاطئ، هل يمكنني رد المبلغ؟

في حالة اتمام العملية بنجاح لا يمكن استرجعها، ولذلك برجاء التأكد من المعاملة وبيانات المستفيد قبل اتمام العملية

لماذا لا يمكنني ان أجد اختيار "التحويل اللحظي" عند أضافة بعض البنوك ولكني أجد فقط طريقة التحويل المتاحة ACH للجنية المصري و SWIFT للعملة الأجنبية؟

خدمة التحويلات اللحظية هي خدمة متاحة فقط بالجنية المصري وهي متاحة الآن في 5 بنوك فقط ولكنها سيتم إتاحتها تدريجيا في باقي البنوك داخل مصر

الشهادات / الودائع:

كيف يمكنني مراجعة الشهادات والودائع الموجودة على حسابي؟

يمكنك متابعة الشهادات والودائع الخاصة بك من الخدمات المصرفية عبر الانترنت من خلال قائمة ملخص الأوعية الادخارية وصناديق الاستثمار

كيف يمكن معرفة معدل الفائدة المطبق على الودائع / الشهادات قبل إنشاء طلب جديد؟

من " خدمة العملاء/اسعار العوائد "

هل ستصدر الودائع في نفس اليوم طلب الوديعة؟

طلبات الودائع / الشهادات التي سترسل حتى الساعة 03:00 (في أيام العمل) ستصدر في نفس اليوم، خاضعة لقوانين تاريخ الاستحقاق المطبقة في البنك

هل يمكن كسر شهادة الادخار أو الوديعة بعد صدورها باستخدام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

كافة القواعد المصرف المتعلقة بالكسر سيتم تطبيقها، برجاء القراءة بعناية الشروط والأحكام، التي تشمل كل المعلومات التي قد تحتاج إليها

هل هناك أي حدود لإصدار الودائع من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

- يجب الأخذ في عين الاعتبار الحد الأدنى لإنشاء الودائع بحسب نوع الوديعة ، يرجى الرجوع إلى خدمة العملاء / اسعار الفائدة.
- ينبغي أن يكون عملة الحساب نفس عملة الوديعة المنشأة
- يجب ان تكون قيمة الشهادة المنشأة بمضاعفات 1000

ماذا يعني خيار التجديد التلقائي؟

لبعض أنواع الودائع يمكنك الاحتفاظ بتعليمات لتجديد الودائع الخاصة بك تلقائياً.

يمكن أن يكون المبلغ الذي سيتم تجديده " المبلغ الأساسي" أو " المبلغ الأساسي والفائدة "

صناديق الاستثمار:

كيف يمكنني مراجعة صناديق الاستثمار الخاصة بي؟

يمكنك متابعة شهادات الاستثمار الخاصة بك من الخدمات المصرفية عبر الانترنت من خلال قائمة ملخص الأوعية الادخارية وصناديق الاستثمار

ما هي شروط الاشتراك في الصناديق؟

بالنسبة إلى ثمار:

- آخر موعد لاستلام الطلبات في ثمار هو الساعة 12 ظهراً.
- سعر الوحدة النهائي الذي سيتم تطبيقه هو السعر في تاريخ التنفيذ.
- الحد الأدنى للشراء في ثمار لأول مرة 100 وحدة
- سيتم عرض سعر الوحدة في صفحة التأكيد المبدئي لطلبك

تداول أو توازن:

- آخر موعد لتلقي الطلبات في تداول أو توازن يكون كل يوم أحد الساعة 2 ظهراً. سيتم تنفيذ جميع الطلبات المستلمة على مدار الأسبوع كل يوم اثنين.
- أي طلب يتم استلامه يوم الأحد بعد الساعة 2:00 ظهراً سيتم تنفيذه يوم الاثنين من الأسبوع المقبل ولا يوجد حد أدنى لشراء وحدات في توازن أو تداول
- سعر الوحدة النهائي الذي سيتم تطبيقه هو السعر في تاريخ التنفيذ.
- سيتم عرض سعر الوحدة في صفحة التأكيد المبدئي لطلبك

بطاقات الدفع:

ما هي خدمات البطاقات المتاحة على الإنترنت؟

يمكن لعملاء QNB الأهلي المسجلين في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت:

- الاطلاع على تفصيل المعاملات على بطاقات الدفع
- دفع فوري لبطاقات الائتمان
- شحن فوري لبطاقات الدفع المسبق
- الاطلاع وتحميل كشف الحساب الإلكتروني الخاص ببطاقة الائتمان
- تفعيل أو غلق بطاقات الدفع المباشر وبطاقات الائتمان ولبطاقات الدفع المسبق
- الاطلاع على نقاط برنامج المكافآت الخاصة ببطاقة الائتمان
- استبدال نقاط برنامج المكافآت
- التقدم بطلب للحصول على بطاقة إضافية (ائتمانية أو مسبقة الدفع)
- تقدم بطلب للحصول على بطاقة مسبقة الدفع
- تقسيط معاملات بطاقة الائتمان
- الاعتراض على معاملات تمت ببطاقات الائتمان أو من خلال الحسابات

هل يمكنني إعادة تفعيل بطاقة الدفع بعد أن تم إيقافها عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

أحذر، إذا قمت بإلغاء بطاقة الدفع الخاصة بك عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، لا يمكنك إعادة تفعيل البطاقة وسيكون عليك التوجه الى الفرع لإعادة إصدار بطاقة جديدة.

ما هو الحد الأقصى لسداد البطاقة الائتمانية؟

الحد الأقصى للتحويل لسداد البطاقة الائتمانية هو 100.000 جنيه مصري للمعاملة

كيف يمكنني التقدم للحصول على البطاقة الإضافية؟

- من قائمة "البطاقات"، اختر "التقدم بطلب للحصول على بطاقة إضافية"
 - اختر البطاقة الأساسية التي ترغب في إنشاء بطاقتها الإضافية
 - تحديد القرابة لحامل البطاقة الإضافية (الابن، الابنة، الأم، الأب)
 - أدخل الرقم القومي لحامل البطاقة الإضافية
 - أدخل الاسم الكامل لحامل البطاقة الإضافية والاسم الذي سيظهر على البطاقة
 - أدخل حد البطاقة المطلوب (ليكون أقل من أو يساوي حد البطاقة الأساسية)
 - قم بتحميل صورة بطاقة الرقم القومي الخاصة بحامل البطاقة الإضافية السارية من الامام والخلف (في نفس المستند)
 - اقرأ الشروط والأحكام واقبلها إلكترونياً عن طريق تحديد خانة الاختيار ذات الصلة
 - يمكنك تتبع حالة طلبك من خلال مركز الرسائل أو حالة البطاقات
- الرسوم حسب تعريف QNB الأهلي.

كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على بطاقة مسبقة الدفع؟

- من قائمة "البطاقات"، اختر "التقدم بطلب للحصول على بطاقة مسبقة الدفع"
- حدد نوع المنتج: بطاقة الإنترنت المدفوعة مقدماً أو اسورة الدفع الإلكتروني
- دخل الاسم الذي سيظهر على البطاقة (في حالة اختيار بطاقة الإنترنت المدفوعة مقدماً)
- قم بتحميل صورة بطاقة الرقم القومي السارية من الامام والخلف (في نفس المستند)
- اقرأ الشروط والأحكام واقبلها إلكترونياً عن طريق تحديد خانة الاختيار ذات الصلة
- يمكنك تتبع حالة طلبك من خلال مركز الرسائل أو حالة البطاقات

الرسوم حسب تعريف QNB الأهلي.

كيف يمكنني تقسيط معاملة شراء بطاقة الائتمان من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟

- من قائمة "البطاقات، اختر "برنامج التقسيط"
- سيتم عرض المعاملات المؤهلة لبرنامج التقسيط مع التفاصيل
- حدد المعاملة التي ترغب في تقسيطها
- حدد خطة برنامج التقسيط (3 أشهر، 6 أشهر، 36 شهرًا)
- يرجى قراءة الشروط والأحكام والقبول الكترونياً عن طريق تحديد خانة الاختيار ذات الصلة
- يمكنك تتبع حالة طلبك من خلال مركز الرسائل
- الرسوم حسب تعريف QNB الأهلي.

ما هي شروط تقسيط العملية؟

- مدد التقسيط تبدأ من 6 الى 36 شهر
- الحد الأدنى للشراء 500 جنيه مصري
- يجب أن يكون تاريخ المعاملة ضمن الشهر الحالي
- لا يوجد حد لعدد المشتريات التي يمكن تقسيطها طالما كانت ضمن حد بطاقة الائتمان الخاصة بك
- خدمة التقسيط متاحة فقط خلال نفس شهر الشراء
- للاستفادة من هذه الخدمة، يجب أن تكون بطاقتك الائتمانية صالحة وغير محظورة لأي سبب من الأسباب
- لا ينطبق برنامج النقاط والمكافآت على أي معاملة تقسيط

كيف يمكنني تقديم طلب اعتراض على معاملة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟

- من قائمة "البطاقات، اختر "طلب اعتراض على معاملة لبطاقة أو لحساب"
- اختر البطاقة الائتمانية أو الحساب لعرض قائمة المعاملات الخاصة بها
- اختر المعاملة محل الاعتراض
- اختر سبب الاعتراض من قائمة الأسباب
- أدخل أي معلومات إضافية إن وجدت واضغط على "متابعة"
- يرجى قراءة الشروط والأحكام والقبول الكترونياً عن طريق تحديد خانة الاختيار ذات الصلة
- يمكنك تتبع حالة طلبك من خلال مركز الرسائل

ملاحظة: تتطلب بعض المعاملات إيقاف البطاقة، يرجى قراءة ملاحظات الصفحة بعناية قبل تأكيد طلبك

الرسوم حسب تعريف QNB الأهلي.

كيف يتم التقديم على بطاقة ائتمانية بضمان مدخراتي من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

- الدخول على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
- اختيار "البطاقات" من القائمة الرئيسية
- من قائمة البطاقات يتم اختيار "التقدم للحصول على بطاقة ائتمان بضمان"
- اختيار الوعاء الادخاري ثم ادخال تفاصيل البطاقة الائتمانية
- ارفاق صورة بطاقة الرقم القومي (مصورة من الجانبين)
- قبول الشروط والاحكام والافقرارات الأخرى
- التقدم للحصول على بطاقة ائتمان بضمان
- الاطلاع على المصاريف اضغط على الرابط.
- ادخال الرمز السري المتغير (M-Token)
- يمكنك متابعة حالة طلبكم من خلال صندوق الرسائل في قائمة خدمة العملاء

ما هو الحد الأقصى للبطاقة الائتمانية بضمان؟

الحد الأقصى للبطاقة يمكن ان يصل الي 85 % من قيمة الوعاء الادخاري الغير مرهون بحد اقصي 200,000 جنيه مصري

ما هي أنواع البطاقات الائتمانية المتاحة للتقديم عليها من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت والحدود الخاصة بها؟
جميع البطاقات المتاحة للبيع في البنك، نوع البطاقات الائتمانية ستظهر بناءً على المبلغ المطلوب مع الأخذ في الاعتبار قيمة الوعاء الادخاري بحد أقصى 200,000 جنيه مصري

ما هو الحد الأقصى للبطاقة الائتمانية بضمان؟
الحد الأقصى للبطاقة يمكن ان يصل الي 85 % من قيمة الوعاء الادخاري غير المرهون بحد أقصى 200,000 جنيه مصري

ما هو برنامج مكافآت Life في بنك QNB الأهلي؟

برنامج المكافآت Life هو برنامج ولاء شامل للأفراد يتيح فرصة كسب النقاط من خلال استخدام بطاقات الائتمان (محليا أو دوليا) في الشراء، هذه النقاط يمكن استبدالها على الفور بأنواع مختلفة من المكافآت. يتم احتساب عدد النقاط المستحقة بمعدلات مختلفة بحسب نوع البطاقة

هل هناك أي رسوم عضوية أو تسجيل؟

البرنامج مجاني مدى الحياة. لا توجد تكاليف أو رسوم مرتبطة بالاشتراك في البرنامج أو استخدامه

هل تنتهي صلاحية النقاط؟

تظل النقاط صالحة لمدة سنتين من تاريخ اكتسابها

كيف يمكنني متابعة رصيد النقاط الخاص بي؟

يمكنك متابعة رصيد النقاط عبر الصفحة الرئيسية او صفحة ملخص البطاقات حيث يظهر رصيد البطاقات في أسفل الصفحة

هل يتأثر رصيد النقاط عبر الخدمات المصرفية عبر الانترنت لحظيا؟

رصيد النقاط هو الرصيد المكتسب منذ اخر يوم عمل ولكنه في حالة كسر نقاط يتم خصمها من رصيد النقاط متاح في نفس الوقت

كيف يمكنني استبدال نقاط المكافآت وماهي أنواع خدمات استبدال النقاط؟

يمكنك الوصول إلى شاشة الاسترداد من خلال الضغط على الرابط، ثم يمكنك الاختيار بين كاش باك أو قسيمة الإلكترونية

هل هناك حد ادني او حد أقصى لعمليات استبدال النقاط؟

نعم ، يوجد حد أدنى لعمليات استبدال النقاط 10 آلاف نقطة كحد أدنى ومضاعفات الخمسة آلاف ، وقد يختلف هذا حسب نوع البطاقة.

لا يوجد حد أقصى للكاش باك ولكن الحد الأقصى لمبلغ القسيمة الإلكترونية هو 2500 جنيه مصري

هل يمكنني استبدال النقاط بمبلغ نقدي؟

يمكن استبدال النقاط ككاش باك أو قسيمة إلكترونية يتم استخدامها من خلال التجار شركاء البنك

هل يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الائتمانية لحظياً؟

يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الائتمانية بعد مرور يوم عمل

هل تنتهي صلاحية قسيمة الشراء الإلكترونية؟

تظل قسيمة الشراء الإلكترونية صالحة لمدة 90 يوم من تاريخ اكتسابها

هل يمكنني استبدال قسيمة الشراء الإلكترونية بكاش باك بعد اصدرها؟

لا يمكن إلغاء طلب الاستبدال أو رده أو استبداله بنوع آخر

كيف أستلم قسيمة الشراء الإلكترونية؟

سيتم إرسال تفاصيل القسيمة الإلكترونية إلى رقم الهاتف المحمول المسجل للتعليق في البنك عبر رسالة نصية قصيرة

هل يمكنني استخدام قسيمة الشراء الإلكترونية من خلال التجار المشاركين في برنامج مكافآت Life؟

يمكنك عرض قائمة عن التجار المشاركين في برنامج مكافآت Life. في الشاشة الأولية للاسترداد، أو يمكنك عرض قائمة شركاء التجار بالضغط [هنا](#) في متاجر الشركاء، يجب أن تُظهر للتاجر قسيمة إلكترونية عند استبدالها

هل سأسترد القسيمة الإلكترونية إلى رصيد بطاقتي إذا قمت بإعادة المنتج الذي اشتريته بالقسيمة الإلكترونية؟

لا ، لا يمكن إعادة مبلغ القسيمة الإلكترونية إلى حساب بطاقة الائتمان بعد استخدامها

ما هو برنامج مكافآت Life في بنك QNB الأهلي؟

برنامج المكافآت Life من بنك QNB الأهلي هو برنامج مكافآت للأفراد يتيح فرصة كسب النقاط من خلال استخدام بطاقات الائتمان (محلياً أو دولياً) في الشراء، هذه النقاط يمكن استبدالها على الفور بأنواع مختلفة من المكافآت. يتم احتساب عدد النقاط المستحقة بمعدلات مختلفة بحسب نوع البطاقة

هل هناك أي رسوم عضوية أو تسجيل؟

البرنامج مجاني مدى الحياة. لا توجد تكاليف أو رسوم مرتبطة بالاشتراك في البرنامج أو استخدامه. ويتم إضافة بطاقات الانتماء تلقائياً للبرنامج بمجرد إصدارها

هل تنتهي صلاحية النقاط؟

تظل النقاط صالحة لمدة عامين من تاريخ اكتسابها

كيف يمكنني متابعة رصيد النقاط الخاص بي؟

يمكنك متابعة رصيد النقاط من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت والهاتف المحمول من الصفحة الرئيسية أو صفحة ملخص البطاقات حيث يظهر رصيد البطاقات في أسفل الصفحة ويكون رصيد النقاط هو الرصيد المكتسب منذ آخر يوم عمل

كيف يمكنني استبدال نقاط المكافآت وماهي أنواع خدمات استبدال النقاط؟

من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت والهاتف المحمول يمكنك استبدال النقاط بالاختيار بين كاش باك يضاف الي رصيد البطاقة أو قسيمة شراء الإلكترونية يمكن من خلالها الشراء من التجار المشاركين في برنامج المكافآت. في حالة كسر نقاط يتم خصمها من رصيد النقاط المتاح في نفس الوقت

هل هناك حد ادني او حد أقصى لعمليات استبدال النقاط؟

نعم، يوجد حد أدنى لعمليات استبدال النقاط 10 آلاف نقطة كحد ادني ومضاعفات الخمسة آلاف، لا يوجد حد أقصى للكاش باك ولكن الحد الأقصى لمبلغ القسيمة الإلكترونية هو 2500 جنيه مصري

النقاط	١٠,٠٠٠ نقطة	٢٠,٠٠٠ نقطة	٥٠,٠٠٠ نقطة	١٠٠,٠٠٠ نقطة	٢٠٠,٠٠٠ نقطة	٥٠٠,٠٠٠ نقطة
قيمة القسيمة الإلكترونية	٥٠ جم	١٠٠ جم	٢٥٠ جم	٥٠٠ جم	١٠٠٠ جم	٢٥٠٠ جم

هل يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الانتمائية لحظياً؟

يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الانتمائية بعد مرور يوم عمل

هل تنتهي صلاحية قسيمة الشراء الإلكترونية؟

تظل قسيمة الشراء الإلكترونية صالحة لمدة 90 يوم من تاريخ اصدار القسيمة

هل يمكنني استبدال قسيمة الشراء الإلكترونية بكاش باك بعد اصدارها؟

لا يمكن إلغاء طلب الاستبدال أو رده أو استبداله بنوع آخر

كيف أستلم قسيمة الشراء الإلكترونية؟

سيتم إرسال تفاصيل القسيمة الإلكترونية إلى رقم الهاتف المحمول المسجل في البنك عبر رسالة نصية قصيرة

هل يمكنني استخدام قسيمة الشراء الإلكترونية من خلال التجار المشاركين في برنامج مكافآت Life؟

يجب أن تُظهر للتاجر قسيمة الشراء الإلكترونية عند استبدالها ويمكنك عرض قائمة عن التجار المشاركين في برنامج مكافآت Life. في الشاشة الأولية للاسترداد، أو يمكنك عرض قائمة شركاء التجار بالضغط [هنا](#)

هل سأسترد القسيمة الإلكترونية إلى رصيد بطاقتي إذا قمت بإعادة المنتج الذي اشتريته بالقسيمة الإلكترونية؟

لا، لا يمكن إعادة مبلغ القسيمة الإلكترونية إلى حساب بطاقة الائتمان بعد استخدامها

الأمان:

ما هي الاحتياطات التي ينبغي لي أن اتخذها لاستخدام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

عملاء بنك قطر الوطني الأهلي يمكن الرجوع لرسالة الأمان واختيار "عرض المزيد" لمزيد من تعليمات الأمان والمبادئ التوجيهية بشأن عرض كيفية التسجيل والدخول في الصفحة الرئيسية للنظام. أيضا، كلما واجهتك أي مشكلة أو أي معاملة مشبوهة أو معاملة يجب العودة إلى مركز خدمة العملاء للبنك " 19700 "

ماذا علي أن أفعل في حالة وجود عملية أو معاملة مشبوهة على حساب اسم المستخدم أو على الحسابات أو على بياناتي الشخصية؟

يجب على عميل بنك قطر الوطني الأهلي الاتصال على الفور بمركز خدمة العملاء " 19700 " لمزيد من التحقيق والدعم.

ما هي Cookie وكيف يتم استخدامه لهذه الخدمة؟

Cookie هي معلومات عن العميل المحفوظة على القرص الصلب للكمبيوتر، تستخدم من قبل قاعدة بيانات الإنترنت لاسترجاع المعلومات في وقت أقصر. من خلال Cookie ، يمكن لقراصنة الإنترنت الوصول بنجاح إلى البيانات السرية الخاصة بالمستخدمين و اختراقه وفقا لذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لا تخزن أي بيانات سرية في ملفات تعريف الارتباط .

كيف يمكنني حماية كلمة السر الخاصة بي ؟

اختار كلمات السر مع الخصائص التالية:

- 1- أن لا يقل عن 8 أحرف في الطول
- 2- بعيدا عن أي تعريف شخصي أو يمكن بسهولة تخمينه (أي عيد ميلاد، رقم الهاتف ، ...)
- 3- تجنب استخدام كلمات سر بسيطة ويجب أن يتوافق مع متطلبات التعقيد (أي يحتوي على الحروف والأرقام والأحرف الخاصة ، الكبيرة والصغيرة)
- 4- لا تستخدم كلمة سر على مقربة من اسم مستخدم النظام.
- 5- تغيير كلمات المرور بشكل دوري (كل 90 يوما على الأقل ومن الأفضل أقل)
- 6- لا تستخدم كلمات السر التي تم استخدامها سابقا لمدة 4 مرات من قبل
- 7- لا تكتب أو تكشف عن كلمة السر الخاصة بك في أي مكان أو أي شخص مهما كان السبب
- 8- تغيير كلمة السر الخاصة بك على الفور كلما كنت تشك في أي عمل مشبوه على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت