Retail Internet Banking

Frequent Asked Questions

Version 20.0

Thank you for using QNB Egypt individual internet banking. Kindly note that the following information is intended to help the bank customers to get responses for the most commonly asked questions while using the new internet banking services. Please read them in case you have any question, or you need to be oriented with the service different features.

Table of Contents

SERVICES GENERAL FEATURES: 8

What are the features of the new retail internet banking? 8
If I have joint accounts can I register for the internet banking and use the system with all its functionalities? 9
From where can I trace my requests sent through the internet banking? 9
How can I select or change my Internet banking language? 9
How can I review the Internet Banking service terms and conditions? 9

REGISTRATION AND LOGIN: 9

How can I register on the Internet banking? 9
If I forgot my password or it is blocked, what should I do? 9
Can I change my user name or password before there expiry? 9
What can I do in case my user name or password is suspected or exposed? 9
How can I change my personal contacts details? 10

ACCOUNT QUESTIONS 10

Is it possible to display all my accounts with their related details? 10
How can I find the account transactions movement? 10
How can I navigate through the transactions movement? 10
How can I differentiate between debit transaction and credit transaction? 10
What does pending transaction mean? 10
How can I open an additional account without visiting the branch? 10
How can I dispute over a transaction? 11
How can I dispute online over a transaction? 11
What is E-Youmaty account and what is it's features? 11
How to open E-Youmaty saving account from internet banking service? 11
Is there minimum amount to enjoy interest for E-Youmaty Tawfeer? 11
Is there any way to calculate the interest for my initial amount while I am opening the account? 12

CHEQUE BOOK QUESTIONS 12

What is the Cheque Book type that I could request? 12
When and How the cheque book is delivered? 12
What can I view from cheque history screen? 12
If the Cheque Book is requested through the internet banking , will I be charged by the bank? 12

LOAN QUESTIONS 12

What can be checked concerning the loan through the Internet Banking Service ? 12
What do unpaid installments mean? 12
How can I depend on the calculation result of the loan calculator? 12
Can I issue secured loan from Internet banking service and what is its conditions? 13
How to issue secured loan through internet banking? 13
What are the reasons of rejecting a secured loan request? 13

FUNDS TRANSFERS QUESTIONS: 13

CAN I MAKE TRANSFERS TO BENEFICIARIES? 13
HOW CAN I ADD BENEFICIARIES AND PERFORM 3RD PARTY TRANSFER TRANSACTIONS? 13
WHAT IS TOKEN? 14
WHAT ARE TOKEN TYPES? 14
HOW CAN I APPLY FOR M-TOKEN? AND HOW TO ACTIVATE IT? 14
WHAT IF I CHANGED MY MOBILE DEVICE, WHAT SHALL I DO TO USE M-TOKEN ON THE NEW DEVICE? OR IN CASE OF OTP ERROR WHILE USING ON INTERNET BANKING 15
HOW CAN I APPLY FOR HARD TOKEN? AND HOW TO ACTIVATE IT? 15
MY HARD TOKEN HAS BEEN BLOCKED, AND A CODE IS DISPLAYED ON IT, WHAT SHOULD I DO? 15
HOW CAN I USE THE M-TOKEN APPLICATION TO GENERATE OTP FOR LOGIN THE INTERNET BANKING AND VALIDATE HIGH RISK TRANSACTIONS? 15
WHAT ARE THE TRANSFER FUNDS LIMITS BETWEEN ACCOUNTS? 15
CAN I MAKE TRANSFERS BETWEEN 2 DIFFERENT CURRENCIES? 16
WHAT IS IBAN? AND HOW TO GET MY IBAN? 16
HOW CAN I TRANSFER "TO OTHER ACCOUNTS" IN FOREIGN CURRENCY INSIDE EGYPT? 16
HOW CAN I TRACK MY TRANSFER "TO OTHER ACCOUNTS"? 16
WHAT ARE THE REASONS TO HAVE A REJECTED TRANSFER REQUEST? 16
DO I HAVE A LIMITED NUMBER OF BENEFICIARIES THAT CAN BE ADDED? 16
CAN I DELETE OR MODIFY ANY OF THE CREATED BENEFICIARIES? 16
ARE THERE ANY CHARGES AND FEES TO PERFORM TRANSFERS? 17
WHO WILL CARRY THE CHARGES, THE ORDER CUSTOMERS OR THE BENEFICIARY? 17
I AM FACING PROBLEMS DURING DEFINING QNB BENEFICIARY'S ACCOUNT NUMBERS ON INTERNET BANKING ALTHOUGH IT IS CORRECT, WHAT SHOULD I DO? 17
CAN I CREATE STANDING INSTRUCTIONS (AUTOMATIC TRANSFERS) TO TRANSFER REGULAR AMOUNT TO OTHER ACCOUNT? 17
CAN I SPECIFY THE FIRST DAY OF THE TRANSFER EXECUTION DATE TODAY (SAME REQUEST DAY)? 17
WHAT IF THE TRANSFER IS DUE ON A HOLIDAY? WHEN SHOULD I DEPOSIT THE REQUIRED AMOUNT IN THE ACCOUNT TO BE DEBITED? 17
WHAT IS THE LIMIT OF THE STANDING INSTRUCTION (AUTOMATIC TRANSFER)? 17
CAN I MAKE SEVERAL STANDING INSTRUCTIONS TO THE SAME BENEFICIARY? 18
HOW CAN I USE THE FUND TRANSFER FUNCTION FOR DONATION? 18
WHAT EXACTLY IS IPN OR INSTANT PAYMENT NETWORK? 18
WHAT ARE IPN SERVICES AVAILABLE ON INTERNET BANKING/MOBILE BANKING? 18
HOW CAN I START USING IPN SERVICES? 18
IS THERE A LIMIT TO THE AMOUNT OF MONEY THAT CAN BE SENT? 19
WHAT ARE THE CHARGES? 19
WHAT IS IPA? 19
I HAVE SENT MONEY BUT THE TRANSACTION FAILED/DECLINED AND MY ACCOUNT IS DEBITED. WHAT SHOULD I DO? 19
MONEY SENT TO WRONG RECEIVER. CAN I REVERSE THE TRANSACTION? 19
WHY I CAN'T FIND THE IPN AS "TRANSFER TYPES" FOR MANY BANKS ACCOUNTS I AM TRYING TO ADD AS BENEFICIARY AND ONLY ACH IS AVAILABLE FOR EGP ACCOUNTS? 19

DEPOSITS QUESTIONS 20

WHERE CAN I CHECK MY DEPOSITS SUMMARY? 20
HOW CAN I KNOW THE DEPOSITS INTEREST RATES BEFORE REQUESTING A NEW ONE? 20
WILL THE DEPOSIT BE ISSUED ON SAME DAY OF REQUEST? 20
CAN I BREAK MY CD OR TD RIGHT AFTER ITS ISSUANCE USING THE INTERNET BANKING? 20

IS THERE ANY LIMITATION FOR ISSUING DEPOSIT FROM MY INTERNET BANKING? 20
WHAT DOES THE AUTO RENEW OPTION MEAN? 20

FUNDS QUESTIONS: 20

WHERE CAN I CHECK MY INVESTMENT FUNDS? 20
HOW CAN I BUY INVESTMENT FUNDS (THEMAR/ TAWAZON/ TADAWOL)? 20
WHAT ARE THE CONDITIONS FOR FUNDS SUBSCRIPTIONS? 22

CARDS QUESTIONS: 22

WHAT ARE THE CARDS SERVICES AVAILABLE ON-LINE? 22
CAN I REACTIVATE CARD DEACTIVATED FROM INTERNET BANKING? 22
WHAT IS THE LIMIT TO PERFORM CARD PAYMENT? 22
HOW CAN I MANAGE MY CREDIT CARD PIN CODE? 23
HOW CAN I APPLY FOR SUPPLEMENTARY CARD? 23
HOW CAN I APPLY FOR PREPAID CARD? 23
HOW CAN I INSTALL CREDIT CARD PURCHASE TRANSACTION THROUGH INTERNET BANKING? 23
WHAT ARE THE CONDITIONS FOR TRANSACTION INSTALLMENT? 24
HOW CAN I ASK FOR DISPUTE THROUGH INTERNET BANKING? 24
HOW CAN I APPLY FOR SECURED CREDIT CARD THROUGH INTERNET BANKING? 24
WHAT IS THE MAXIMUM AMOUNT FOR SECURED CREDIT CARD? 24
WHAT IS THE TYPE OF CREDIT CARDS AND LIMITS WHICH ELIGIBLE FOR APPLYING THROUGH INTERNET BANKING? 25
WHAT IS QNB LIFE REWARDS PROGRAM? 25
ARE THERE ANY MEMBERSHIP OR ENROLLMENT FEES? 25
DO POINTS EVER EXPIRE? 25
HOW CAN I VIEW MY REWARD POINTS? 25
HOW CAN I REDEEM MY REWARD POINTS & WHAT ARE THE REDEMPTION TYPES? 25
ARE THERE LIMITS OF REWARD REDEMPTION? 25
DOES THE CASHBACK AMOUNT BE CREDITED TO MY CREDIT CARD INSTANTLY? 25
HAS THE E-VOUCHER AN EXPIRY DATE? 25
CAN I CHANGE THE E-VOUCHER TO BE A CASHBACK AFTER REDEMPTION REQUEST? 25
HOW WILL I RECEIVE THE E-VOUCHER? 26
HOW CAN I USE THE E-VOUCHER AT LIFE REWARDS MERCHANT PARTNERS? 26
WILL I GET THE E-VOUCHER CASHED BACK TO MY CARD BALANCE IF I RETURNED THE PRODUCT PURCHASED WITH E-VOUCHER? 26
HOW CAN I ACTIVATE MY CARD OUTSIDE EGYPT? 26

SECURITY QUESTIONS: 26

WHAT PRECAUTIONS SHOULD I TAKE FOR THIS ONLINE SERVICE? 26
WHAT SHOULD I DO IN CASE THERE IS A SUSPICIOUS ACTION OR TRANSACTION ON MY USER ACCESS ACCOUNT, OR ACCOUNTS OR PERSONAL DETAILS? 26
WHAT IS A COOKIE AND HOW IT IS USED FOR THIS SERVICE? 26
HOW CAN I PROTECT MY PASSWORD? 26

مميزات الخدمات العامة: 29

ما هي خصائص الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟ 29
إذا كان لدي حسابات مشتركة، هل يمكنني التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت واستخدام النظام بجميع وظائفه؟ 29

من أين يمكنني تتبع الطلبات المرسلة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ؟ 30
كيف يمكنني تحديد أو تغيير لغة الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟ 30
كيف يمكنني مراجعة شروط وأحكام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت ؟ 30
كيفية الاشتراك وتسجيل الدخول: 30
كيف يمكنني التسجيل على الخدمة المصرفية عبر الانترنت؟ 30
إذا نسيت كلمة السر او إذا تم إيقافها، ماذا افعل؟ 30
هل يمكن تغيير اسم المستخدم وكلمة السر قبل تاريخ انتهاءهم؟ 30
ماذا افعل في حالة أن اسم المستخدم وكلمة السر اشتبه بهم أو تم معرفتهم؟ 30
كيف أستطيع تغيير بياناتي الشخصية؟ 31
الحسابات: 31
هل من الممكن عرض جميع حساباتي مع التفاصيل المتعلقة بها؟ 31
كيف يمكنني تصفح حركة معاملات الحساب؟ 31
كيف يمكنني التصفح ما بين حركة المعاملات؟ 31
كيف يمكنني التفرقة بين معاملات التي يترتب عليها الخصم أو الإضافة؟ 31
ما معنى معاملة قيد التنفيذ؟ 31
كيف يمكنني فتح حساب إضافي بدون زيارة الفرع؟ 31
كيف يمكنني الاعتراض على معاملة؟ 31
كيف يمكنني تقديم طلب اعتراض على معاملة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟ 31
ما هو حساب يوماتي توفير الالكتروني وما هي خصائصه؟ 32
ما هي خطوات فتح حساب يوماتي توفير الالكتروني من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت ؟ 32
هل يوجد حد ادني للاستمتاع بعائد لحساب يوماتي توفير الالكتروني؟ 32
هل يوجد طريقة لحساب الفائدة للمبلغ المراد توفيره عند فتح الحساب؟ 32
دفتر الشيكات: 33
ما هو نوع دفتر الشيكات الذي يمكنني طلبه؟ 33
كيف ومتى يتم توصيل دفتر الشيكات؟ 33
ما الذي يمكنني عرضه من شاشة الأحداث الماضية للشيكات؟ 33
أذا قمت بطلب دفتر الشيكات عبر الخدمة المصرفية عبر الانترنت هل سأخضع لمصاريف من قبل البنك؟ 33
القروض: 33
القرض من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟ ما الذي يمكن التحقق منه بشأن 33
ما معنى الاقساط الغير مسددة؟ 33
إلي أي مدى يمكنك الاعتماد على نتيجة حاسبة القرض؟ 33
هل يمكن التقديم على قرض بضمان مدخراتي عن طريق الخدمة المصرفية عبر الأنترنت؟ وما هي الشروط المطلوبة؟ 33
كيف يمكن التقديم على قرض بضمان مدخراتي عن طريق الخدمة المصرفية عبر الانترنت؟ 33
ما هي الأسباب التي تجعل طلبي مرفوض؟ 34
التحويلات المالية 34
هل يمكنني عمل تحويلات للمستفيدين ؟ 34

كيف يمكنني إضافة المستفيدين وإتمام تحويلات (عمليات) لحسابات أخري؟ 34
ما هو جهاز رموز الأمان؟ 34
ما هي أنواع انظمة رموز الأمان؟ 35
تطبيق رموز الأمان عبر الهاتف المحمول؟ وكيف يمكن تفعيله؟ كيف يمكنك الحصول على OTP في حالة تغيير الهاتف المحمول كيف يمكنني إعادة استخدام تطبيق رموز الأمان الخاص بي؟ وكذلك في حالة وجود رسالة خطأ عند استخدامه على الانترنت؟ 35
كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على جهاز رموز الأمان؟ وكيفية تفعيله؟ 35
تم ايقاف جهاز رموز الأمان الخاصة بي وكود التفعيل معرض عليه، ماذا علي أن أفعل؟ 36
كيف يتم استخدام تطبيق رموز الأمان عبر الهاتف المحمول؟ 36
ما هي الحدود لتحويل الأموال بين الحسابات؟ 36
هل يمكنني إجراء تحويلات بين عملتين مختلفتين؟ 36
ما هو رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) الخاص بي؟ وكيف أحصل على رقم (IBAN)؟ 36
كيف يمكنني التحويل إلى "حسابات أخرى" بالعملات الأجنبية داخل مصر؟ 36
كيف يمكنني تتبع تحويلاتي "إلى حسابات أخرى؟ 36
ما هي الأسباب لرفض طلب التحويل؟ 37
هل لدي عدد محدود من المستفيدين الذين يمكن إضافتهم؟ 37
هل يمكنني حذف أو تعديل أي من المستفيدين الذي تم إضافتهم؟ 37
هل هناك أي رسوم او مصاريف لإجراء التحويلات؟ 37
من الذي سيتحمل التكلفة، العملاء طالبون الخدمة أم المستفيد؟ 37
أواجه مشاكل اثناء تعريف ارقام حسابات مستفيدين على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت على الرغم من أنها صحيحة، ماذا على QNB أن أفعل؟ 37
هل يمكنني انشاء تعليمات مستديمة لتحويل مبلغ محدد بصفه دورية الى حسابات اخرى؟ 37
هل يمكنني تحديد اليوم الأول للتحويل ان يكون نفس يوم الطلب؟ 37
ماذا لو صادف يوم تنفيذ التحويل يوم عطلة رسمية؟ وفي هذه الحالة متى يجب ان أقوم بإيداع المبلغ المراد تحويله في حساب الخصم؟ 38
ما هو الحد الأقصى للتحويلات المستديمة؟ 38
هل يمكنني أنشاء أكثر من تعليمات مستديمة لنفس المستفيد؟ 38
كيف يمكنني استخدام وظيفة تحويل الأموال للتبرع؟ 38
ما هي شبكة المدفوعات اللحظية "IPN" 38
ما هي الخدمات المتاحة عن طريق شبكة المدفوعات اللحظية أو "IPN" 38
كيف يمكنني البدأ باستخدام خدمة التحويل اللحظي؟ 39
هل يوجد حد أقصى للتحويلات؟ 39
ما هي رسوم الخدمة؟ 39
ما هو عنوان الدفع IPA؟ 39
حولت مبلغ وفشلت/تم رفضها المحاولة ولكن تم خصم المبلغ من حسابي اعمل إيه؟ 39
تم تحويل المبلغ لشخص خاطئ، هل يمكنني رد المبلغ؟ 39
لماذا لا يمكنني ان أجد اختيار "التحويل اللحظي" عند أضافة بعض البنوك ولكني أجد فقط طريقة التحويل المتاحة للجنية المصري ACH و للعملة الأجنبية؟ SWIFT 40

الشهادات / الودائع: **40**

كيف يمكنني مراجعة الشهادات والودائع الموجودة على حسابي؟ 40

جديد؟ كيف يمكن معرفة معدل الفائدة المطبق على الودائع / الشهادات قبل إنشاء طلب 40
هل ستصدر الودائع في نفس اليوم طلب الوديعة؟ 40
هل يمكن كسر شهادة الادخار أو الوديعة بعد صدورها باستخدام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟ 40
هل هناك أي حدود لإصدار الودائع من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟ 40
التجديد التلقائي؟ خيار ماذا يعني 40

صناديق الاستثمار: 40

كيف يمكنني مراجعة صناديق الاستثمار الخاصة بي؟ 40
ما هي شروط الاشتراك في الصناديق؟ 40

بطاقات الدفع: 41

ما هي خدمات البطاقات المتاحة على الإنترنت؟ 41
هل يمكنني إعادة تفعيل بطاقة الدفع بعد أن تم ايقافها عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟ 41
ما هو الحد الأقصى لسداد البطاقة الائتمانية؟ 41
كيف يمكنني إدارة الرقم السري الخاص ببطاقة الائتمان؟ 41
كيف يمكنني التقدم للحصول على البطاقة الإضافية؟ 41
كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على بطاقة مسبقة الدفع؟ 42
كيف يمكنني تقسيط معاملة شراء بطاقة الائتمان من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟ 42
ما هي شروط تقسيط العملية؟ 42
كيف يمكنني تقديم طلب اعتراض على معاملة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟ 42
كيف يتم التقديم على بطاقة ائتمانية بضمان مدخراتي من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت؟ 43
ما هو الحد الأقصى للبطاقة الائتمانية بضمان؟ 43
ما هي أنواع البطاقات الائتمانية المتاحة للتقديم عليها من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت والحدود الخاصة بها؟ 43
ما هو الحد الأقصى للبطاقة الائتمانية بضمان؟ 43
ما هو برنامج مكافآت LIFE في بنك QNB؟ 43
هل هناك أي رسوم عضوية أو تسجيل؟ 43
هل تنتهي صلاحية النقاط؟ 43
كيف يمكنني متابعة رصيد النقاط الخاص بي؟ 43
هل يتأثر رصيد النقاط عبر الخدمات المصرفية عبر الانترنت لحظيا؟ 44
كيف يمكنني استبدال نقاط المكافأت وماهي أنواع خدمات استبدال النقاط؟ 44
هل هناك حد ادني او حد أقصى لعمليات استبدال النقاط؟ ..... **Error! Bookmark not defined.**
هل يمكنني استبدال النقاط بمبلغ نقدي؟ 44
هل يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الائتمانية لحظيا؟ 44
هل تنتهي صلاحية قسيمة الشراء الإلكترونية؟ 44
هل يمكنني استبدال قسيمة الشراء الإلكترونية بكاش باك بعد اصدرها؟ 44
كيف أستلم قسيمة الشراء الإلكترونية؟ 44
هل يمكنني استخدام قسيمة الشراء الإلكترونية من خلال التجار المشاركين في برنامج مكافآت LIFE؟ 44
هل سأسترد القسيمة الإلكترونية إلى رصيد بطاقتي إذا قمت بإعادة المنتج الذي اشتريته بالقسيمة الإلكترونية؟ 44
ما هو برنامج مكافآت LIFE في بنك QNB؟ 45
هل هناك أي رسوم عضوية أو تسجيل؟ 45

هل تنتهي صلاحية النقاط؟ 45
كيف يمكنني متابعة رصيد النقاط الخاص بي؟ 45
كيف يمكنني استبدال نقاط المكافئات وماهي أنواع خدمات استبدال النقاط؟ 45
هل هناك حد ادني او حد أقصى لعمليات استبدال النقاط؟ 45
هل يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الائتمانية لحظيا؟ 46
هل تنتهي صلاحية قسيمة الشراء الإلكترونية؟ 46
هل يمكنني استبدال قسيمة الشراء الإلكترونية بكاش باك بعد اصدرها؟ 46
كيف أستلم قسيمة الشراء الإلكترونية؟ 46
هل يمكنني استخدام قسيمة الشراء الإلكترونية من خلال التجار المشاركين في برنامج مكافآت LIFE؟ 46
هل سأسترد القسيمة الإلكترونية إلى رصيد بطاقتي إذا قمت بإعادة المنتج الذي اشتريته بالقسيمة الإلكترونية؟؟ 46
هل يجب تفعيل البطاقة عند السفر؟ 46

الأمان: 47

ما هي الاحتياطات التي ينبغي لي أن اتخذها لاستخدام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟ 47
ماذا علي أن أفعل في حالة وجود عملية أو معاملة مشبوه على حساب اسم المستخدم أو على الحسابات أو على بياناتي الشخصية؟ 47
ما هي COOKIE وكيف يتم استخدامه لهذه الخدمة؟ 47
كيف يمكنني حماية كلمة السر الخاصة بي ؟ 47

Services general features:

What are the features of the new retail internet banking?

- The tool is supported in English and **Arabic** language.
- You can check all accounts, deposits, loan and card balances, details and movements **online** and all the details are up to date on real time.
- View and Print **account and card statement** with different format
- Perform transfers within Your own accounts in QNB **online** and with real time effect (only same currency)
- Create /modify/delete beneficiary, filling all required details (One time password generated from m-Token is mandated)
- Perform **online** transfers to other QNB account and with real time effect (EGP only) – (One time password generated from m-Token is mandated)
- Request EGP transfers to non QNB account - requests send during business day till 03:00 pm will **be implemented same day**. (One time password is mandated)
- Request foreign currency transfers to non QNB account - will be implemented after 2 business day. (One time password generated from m-Token is mandated) (Debit account and beneficiary account have to be in same currency)
- **Online Request for CD or TD** - requests send during business day and till 03:00 pm will be implemented same day applying related bank policies.
- You can show interest or inquire about any of bank products, the request will be directed to a specialized customer service representative who will contact you either by call or email.
- Submit a complain that will be directed with all its detail to our Quality team to contact you.
- You can **pay for credit or prepaid card** and it will take real time effect.
- You can **activate or deactivate debit, prepaid or credit card** and it will take real time effect.
- View interest rate for bank products (loan – deposit – accounts)
- View Bank Exchange Rates
- Viewing and updating contact details registered in the bank (One time password generated from m-Token is mandated)
- Reward redemption request
- Open additional account
- Funds subscription
- Apply for supplementary card (credit or prepaid)
- Apply for prepaid card.
- Install credit card transactions.
- Dispute credit card transactions

If I have joint accounts, can I register for the internet banking and use the system with all its functionalities?

QNB's joint account holder can register on the new internet banking; they will have only one username and password and they can use the system with all its functionalities.

From where can I trace my requests sent through the internet banking?

- **For cheque book requests:** Through "Account tab/Cheque book request **status**"
- **For deposit request:** Through "Customer service/ message center "- the last line of the request number reflect "QNB response "
- **For transfer requests:** Through "transfer tab/ transfer **history**"
- **For Inquiries / complains**: Through "Customer service/ message center "- the last line of the request number reflects "QNB response "

How can I select or change my Internet banking language?

The internet banking default language will be the one selected at the registration time.
After login you can change the language from the language button on the top of **HOME tab**

How can I review the Internet Banking service terms and conditions?

Click here to view the terms and conditions of the Internet Banking service.

Registration and Login:

How can I register on the Internet banking?

There are 2 methods to register on the internet banking.

1- **Using the National ID & customer ID:** you must have the 10 digits customer ID along with the national ID to proceed the registration.
2- **Using the Passport number & customer ID:** if you have opened the account with the passport number not the national ID this method will be suitable for you along with the 10 digits customer ID.

If I forgot my password or it is blocked, what should I do?

Using Forget username /password option to reset your password.
Please Refer to forget username/password Demo in the right-hand side of the 'Registration and login page' and follow the mentioned steps.

Can I change my username or password before there expiry?

Username is unique per client and could not be changed but the password could be changed any time even if before its expiry through 'My profile/Change password' option.

What can I do in case my username or password is suspected or exposed?

Immediately change the password, then refer to call center '**19700**' to take the proper action.

How can I change my personal contacts details?

You can easily update the below details through the internet banking using your token:

- Mobile number
- Home phone number
- Mailing Address
- Email

Account Questions

Is it possible to display all my accounts with their related details?

Yes, the home summary page displays all your account, credit cards, loan and deposit summary.

How can I find the account transactions movement?

You can press the account number hyperlink to be directed to the account transaction movement page. Transaction date range displayed by default is the last 6 months.
In case you need to view more than 6 months transactions, you must select “Account - view more than 6 months transactions.”

How can I navigate through the transaction’s movement?

You have a search engine that enables you to search for transaction by type, date or amount.
You can export the movement to Excel sheet.

How can I differentiate between debit transaction and credit transaction?

Debit transaction amount has a negative sign (-)
Also, you can filter by Debit and Credit

What does pending transaction mean?

It means that transaction is authorized by the bank but not yet posted or settled on your account.

How can I open an additional account without visiting the branch?

- From the Accounts tab you can select open additional account in the left navigation menu
- Select Account type that you wish to open (Current, Savings, Checking……) and its currency.
- Accept terms and conditions and then confirm.
- You can track the status of your request through message center, and the newly created account will appear in your account summary as well.Charges according to QNB’s tariffs.

How can I dispute over a transaction?

You can only dispute on settled amounts (on hold transactions can't be disputed). You can raise a dispute either through the Internet banking or through the nearest branch.

How can I dispute online over a transaction?

- From Cards tab, you can select "Card and Account Dispute request" in the left navigation menu
- Select the Account to display the transactions list (ATM cash withdrawal transactions & Purchase transactions)
- Select the transaction subject to dispute.
- Select the dispute reason from the list of reasons.
- Enter any additional information if any and press continue.
- Please read terms and conditions and digitally accept by select the related checkbox.
- You can track the status of your request through message center.

NB: Some transactions require card deactivation please carefully read the page notes before confirming your request

Charges according to QNB's tariffs.

What is E-Youmaty account and what is it's features?

- A Free EGP account which can be opened once through internet banking service only.
- With E-Youmaty Tawfeer from QNB you can enjoy 5 increasing competitive interest rates in EGP.
- Interest rate is Calculated on daily basis and credited on monthly basis. You can open it for a specific target purpose (to view the applied interest please refer to customer service page)

How to open E-Youmaty saving account from internet banking service?

- Login on internet banking service with username and password
- Select "Account" from the menu.
- Choose "Open Additional Account" from side menu.
- Select E-Youmaty account.
- Fulfill account opening fields.
- Enter target account balance and standing order details to credit the account "Optional."
- Accept terms and conditions and press submit.
- The account has been opened instantly.

Is there minimum amount to enjoy interest for E-Youmaty Tawfeer?

Yes, and you can check the minimum amount from the note while opening the account through the internet banking service.

Is there any way to calculate the interest for my initial amount while I am opening the account?

Yes, there is a calculator you just need to enter the amount and number of months then you the interest rate and total amount (the entered amount +interest) will be displayed.

Cheque Book Questions

What is the Cheque Book type that I could request?

You can request through the internet banking cross or uncross cheque book type.
You can request 10, 25 or 50 leaves.

When and How the cheque book is delivered?

The cheque book is delivered to your selected delivery branch.
After the bank validation, in general it needs 3 business days for cheque book to be available at your branch.

What can I view from cheque history screen?

From cheque history screen, you can inquire the cheque history of any of your account.
It reflects the cheque status, cheque number, date and amount for cheques **paid**.

If the Cheque Book is requested through the internet banking, will I be charged by the bank?

Yes, Standard bank tariff is applied.

Loan Questions

What can be checked concerning the loan through the Internet Banking Service?

Loan Maturity date, Current Outstanding (Pending Loan amount), Monthly installment.

What do unpaid installments mean?

It is the total amount of missed paid installments considering any accrued interest calculated.

How can I depend on the calculation result of the loan calculator?

The loan calculator is a very general and preliminary for reference.
You have to refer to your branch to get more relative and precise calculation.

Can I issue secured loan from Internet banking service and what is its conditions?

Yes, secured loan can be issued through internet banking with the following criteria:

- You must have unpledged deposit.
- Credit facility amount shouldn't exceed 90% from deposit with maximum of EGP 3000,000
- Only one credit facility (Cash Loan/Car Loan or Credit card) can be issued against the unpledged deposit in case new facility is needed please choose another unpledged collateral.

How to issue secured loan through internet banking?

- Login with internet banking username and password
- Select "Loans" from the menu.
- On the side menu press "Apply for Secured Facilities"
- Select collateral and enter loan details.
- Upload NID both side
- Accept terms and conditions other checkbox declarations.
- Check fees link
- Generate OTP from m-token.
- You can check the status of your request from your inbox in customer service tab.

What are the reasons of rejecting a secured loan request?

There are many reasons for that:

- The credit score (should be above 628)
- To be within the CBE/ bank Negative list
- Having legal actions
- Non-performing active facilities

Funds transfers Questions:

Can I make transfers to beneficiaries?

Yes, you can make transfers to **beneficiaries** after adding them as beneficiaries on your internet banking account.

Beneficiaries could be subject to QNB approval according to banks rules and policies in these regards.

How can I add beneficiaries and perform 3rd party transfer transactions?

Only using **token,** you can add beneficiaries and perform 3rd party transfers.

What is Token?

Token is an electronic device or a mobile application with a function to generate random 7 digits codes. The mobile token uses the mobile device ID and the device time as factor for OTP codes generated. Each code generated is a **One Time Password (OTP)** that is needed to confirm some of the internet banking transactions.

Token will be mandated only for certain internet banking transactions that are considered high risk, currently it is only necessary to enter OTP generated from token each time customer create a beneficiary or perform a transfer to the beneficiary in order to validate and confirm such transaction type.

Customers who have token product will be able to have a full fledge of internet banking services and should use their token to generate OTP for most of banking requests.

Customers who don't have token product, will be limited in term of functionality available on internet banking services as they will not be able to perform transfer to third party. Those customers will receive OTP through SMS on their mobile no. registered in the bank in order to log in to the internet banking.

What are token Types?

Mobile Token is a mobile application that can be downloaded by the customer on his smart phones from Apple and Android stores 



. The application name is "QNB Egypt m-Token" the application supports English and Arabic languages.

Hard Token is an electronic portable device with a display screen that customer has to physically receive from the branch in a second visit.

How can I apply for m-Token? and how to activate it?

Apply for soft token through your branch, download **"QNB Egypt m-Token"** application from 



adjust your mobile phone time to **"automatic"** to avoid problem occurrence and ensure enable application to access mobile camera.

To activate m-Token application, please follow the below steps:

1. After registering on the Internet Banking Service site, and creating your username and password, please press on **"Home"** or **"Transfers"** tab and select "**Activate Token**".
2. To continue Assign/ Re-assign the m-Token, Click on **"Send OTP**" button then enter the OTP sent to your registered mobile number or e-mail and press **continue**
3. Press **"Assign / Activate m-Token"** to assign the m-Token to yourself and press **Next** to activate it.
4. The screen of the Token activation data and related QR code will be displayed, please log in to your m-Token and choose **"Activation using QR-code"** or in case you have issue with your camera choose **"Manual activation"** and in this case please enter the displayed codes on internet banking screen manually on your application.

5. If **"Activation using QR-code"** please scan the QR appeared on your internet banking and **enter the first login OTP** that pop up on your m-Token on the required field on internet banking page.
6. Now your m-Token is successfully activated.
7. Then you will be requested to create a 4-digit password, taking into consideration not to choose easy numbers like 1234 or 5555. You will be requested to enter this password each time you use the m-Token application to protect you against any unauthorized usage.
8. Now application is ready to be used to generate OTP anytime anywhere even if the mobile is offline.

What if I changed my mobile device, what shall I do to use m-Token on the new device? Or in case of OTP error while using on Internet Banking

Just login to your internet banking service and follow the same clarified activation steps.

How can I apply for Hard Token? and how to activate it?

1. Apply for Hard token through your branch.
2. You will receive SMS notifying you that your hard token is ready for delivery at your branch.
3. You have to visit the branch and receive the token device along with a guide that describes the whole activation process.
4. You have to create a 4-digit local password for the device to be used each time customer need to generate OTP
5. Now device is ready to be used by the customer to generate OTP anytime anywhere.

My Hard token has been blocked, and a code is displayed on it, what should I do?

If your Hard token has been blocked a code will be displayed on the token screen, you have to call 19700 and provide them with the code displayed, based on the verification of the code, press OK to enter the code which will be provided from the call center agent to enable you to create a new password.

How can I use the m-Token application to generate OTP for login the internet banking and validate high risk transactions?

1. Open QNB Egypt m-Token application
2. Select OTP button.
3. Enter your local 4-digit password created.
4. The 7 digits One Time Password (OTP) will be displayed and valid for 90 sec.
5. You must input the OTP on the internet banking to log on or to proceed with transaction validation.

What are the transfer funds limits between accounts?

1. **Between customer own accounts daily limit**:
    - Within client accounts same currency: Equivalent to EGP 20 M.
    - Within client accounts from foreign currency to EGP: Equivalent to EGP 1 M

2. **To another beneficiary daily limit:**
    - To other QNB client: Equivalent to EGP 2.5 M
    - To another bank: Equivalent to EGP 2.5 million.

Can I make transfers between 2 different currencies?

Yes, **only within your accounts** you can transfer from any foreign currency to EGP.

What is IBAN? And how to get my IBAN?

IBAN is not a new account number but a developed format of the existing banking account number. It unifies the number of digits for all banking accounts numbers in Egypt to facilitate the processing of the banking transfers and enable their passing through electronic systems.

You can get the IBAN of any of your account number by following the below steps:

- Go to your internet banking / transfer module /My IBAN/ select one of your account number/ tabs next a new screen will be displayed containing your IBAN, swift code, account type and currency and Account holder name.

How can I transfer "to other accounts" in foreign currency inside Egypt?

You can transfer inside Egypt using ACH or SWIFT if the currency requested to be transferred is EURO / USD, or you can transfer any other currency using SWIFT.

How can I track my transfer "to other accounts"?

You can track the status of your transfer to beneficiaries from transfer history screen.
Transfer to non QNB account is subject to bank approval, applying bank related policies.
In general:

- Transfer to QNB beneficiary is debited from your account real time.
- Transfer to non QNB EGP beneficiary is debited from your account same business day if requests send till 03:00 pm (on business day)
- Transfer to non QNB foreign currency beneficiary using ACH is debited from your account within 2 business days, however using SWIFT is debited from your account within 5 business days

What are the reasons to have a rejected transfer request?

There are different reasons to reject a transfer request, from which;

- Insufficient fund in your source account.
- Beneficiary details are not clear or incorrect.
- It is not permitted to transfer to the selected beneficiary.
- Transaction amount exceeds the allowable limit set by the bank or regulatory.
- Transfer is rejected/returned from beneficiary bank.

Do I have a limited number of beneficiaries that can be added?

No, you can add any number of beneficiaries.

Can I delete or modify any of the created beneficiaries?

Yes, you can remove or modify the activated beneficiary at any time.

Are there any charges and fees to perform transfers?

Transfers between QNB accounts are free of charges.

Transfers to non QNB accounts are subject to bank charges according to QNB's tariffs.

Who will carry the charges, the order customers or the beneficiary?

The default fee charging is **shared**, each party carry his own bank charges.

I am facing problems during defining QNB beneficiary's account numbers on internet banking although it is correct, what should I do?

Make sure that the beneficiary account number is written in full (13 digits) as the system validate the number for QNB beneficiary.

Can I create standing instructions (Automatic transfers) to transfer regular amount to other account?

Yes you can create standing instructions (Automatic transfer) to transfer regular amount on specific date to a beneficiary either inside QNB Egypt or outside QNB using your Token for more security

Can I specify the first day of the transfer execution date today (same request day)?

No, in order to ensure proper execution of the automatic transfer on the agreed date and considering the bank cut off time, the first date should be at least after 2 business days from the request date

What if the transfer is due on a holiday? When should I deposit the required amount in the account to be debited?

in case of the transfer is due on a holiday, it will be executed on the following working day and In order to ensure the execution of the automatic transfer in the agreed date the required amount should be available on the selected debited account at the last working day before the transaction

What is the limit of the standing instruction (Automatic transfer)?

Standing instruction limit per transaction is:

- To other QNB client: EGP 2.5 M
- To another bank: EGP 2.5 M

Can I make several standing instructions to the same beneficiary?

No, it is not possible to create several Standing instructions to the same beneficiary

How can I use the fund transfer function for donation?

You have to identify the donation accounts as beneficiary in order be able to donate easily and securely at any time.

For your reference, find below sample of donation accounts;

Institution	Branch	Account Number
Children's Cancer Hospital Foundation 57357	Talaat Harb	2031020215867
Magdy Yacoub Heart Foundation	Opera	2031181768762
Misr El Khier Organization ZAKAT	Champollion	2031013016534
Misr El Khier Organization SADAKA	Champollion	2031013018086
Egyptian Food Bank	Talaat Harb	2031020216061
Dar El Orman Foundation	Faissal	2031021445986
Shefaa El Orman Establishment	Haram	2031948624732

What Exactly is IPN or Instant Payment Network?

Instant Payment Network.in EGP only & only inside Egypt allows you to execute instantaneous payment transactions, seven days a week, around the clock (24*7).

What are IPN services available on Internet banking/Mobile banking?

IPN will allow you to send money to any of the following:

- Bank accounts:
  - Using account number
  - Using Mobile Number
  - Using IPA (instant payment address)
- Digital wallets (using Mobile Number)
- Meeza Cards (using 16 digits card number)

How can I start using IPN services?

Following adding beneficiary steps (Inside Egypt in EGP currency)

By identifying any of the beneficiary related data:

- Bank accounts:
  - Using account number
  - Using Mobile Number (for onboarded customers only on instapay App)

- Using IPA (instant payment address, for onboarded customers only on instapay App )

- Digital wallets (using Mobile Number)
- Meeza Cards (using 16 digits card number)

To be added as beneficiary in your beneficiary list and once activate it, you can start to transfer money normally to them from any of your accounts through “other accounts” in transfer tab same as your current beneficiaries.

Is there a limit to the amount of money that can be sent?

As you are using IPN services through your Internet or Mobile banking, you will enjoy normally the allowed limits on those channels.

To another beneficiary daily limit:

- To other QNB client: EGP 2.5 M
- To another bank: EGP 2.5 M

What Are the Charges?

You can check the applied fees by clicking on the tariff link in initial screen.

What is IPA?

An Instant Payment Address “IPA” is a simplified address for your account which you can use to send and receive money on IPN instead of using the full bank account or card details. Think of it as an email Address which you can use to transfer money.

I have sent money, but the transaction failed/declined, and my account is debited. What should I do?

Please contact 19700 and provide us with the transaction reference number to track the transaction.

Money sent to wrong receiver. Can I reverse the transaction?

A successful transaction cannot be reversed so please ensure that all details provided are correct before submitting transfer.

Why can’t I find the IPN as “transfer types” for many banks accounts I am trying to add as beneficiary and only ACH is available for EGP accounts?

Instant Payment Network “IPN service” is a payment system for transfers in EGP and currently it’s available in some participant banks and gradually all the banks will join the network.

Deposits Questions

Where can I check my deposits summary?

You can check your deposits summary through your online services in the deposits & Investment fund summary page.

How can I know the deposits interest rates before requesting a new one?

From “customer services/interest rates”

Will the deposit be issued on same day of request?

Deposit requests send till 03:00 pm (on business day) will be issued on same day applying related bank value date policies.

Can I break my CD or TD right after its issuance using the Internet Banking?

All related banks breaking rules will be applied, please carefully read the related terms and conditions applied, they include all the necessary information you may need , breaking option is available only through mobile banking application.

Is there any limitation for issuing deposit from my internet banking?

- Minimum limit per deposit type needs to be considered, please refer to *customer services/interest rates.”*
- Funding account currency and deposit currency should be the same.
- CD amount should be by the multiples of 1,000.

What does the auto renew option mean?

For some deposit types, you can keep instruction to renew your deposit automatically.
The amount that will be renewed could be “principal only” or” principal and interest”.

Funds Questions:

Where can I check my investment funds?

You can check your investment fund ICs through your online services in the deposits & Investment fund summary page.

How can I buy investment funds (Themar/ Tawazon/ Tadawol)?

- From Deposits and Investment tab you can select Investment fund in the left navigation menu
- Choose the debit account number
- Choose the fund type (Themar /Tawazon /Tadawol)
- Enter the amount that will be debited from the selected account
- Read terms and conditions and digitally accept by select the related checkbox.
- You can track the status of your request through message center

What are the conditions for Funds subscriptions?

For Themar:

- Cut off time to receive requests in Themar is 12:00 pm.
- The final unit price that will be applied is the price on the execution date.
- Minimum purchase unit in Themar for the first time is 100 unit.
- The unit price will be displayed in the pre-confirmation page of your request.

For Tadawol or Tawazon:

- Cut off time to receive requests in Tadawol or Tawazon is on every Sunday at 2 pm. All received requests all over the week will be processed every Monday.
- Any request received on Sunday after 2:00 pm will be processed on Monday of the next week No Minimum purchase unit in Tawazon or Tadawal
- The final unit price that will be applied is the price on the execution date.
- The unit price will be displayed in the pre-confirmation page of your request.

Cards questions:

What are the cards services available on-line?

QNB clients who are registered on internet banking can:

- View credit card and transaction details.
- Perform instant card payments for credit cards.
- Charge instant prepaid cards.
- View and download credit card e-statements.
- Activate and de-activate cards debit, credit, and prepaid cards.
- View credit card reward points balances.
- Redeem your cards points.
- Apply for supplementary card (credit or prepaid)
- Apply for secured credit card.
- Apply for prepaid card.
- Install credit card transactions.
- Dispute on accounts & credit card transactions
- Manage card PIN code.

Can I reactivate card deactivated from internet banking?

Take care, once you deactivate your card via internet banking, the card will be no longer activated, and you will have to reissue a new one from the branch.

What is the limit to perform card payment?

Up to 500,000 per transaction

How can I manage my credit card PIN code?

You can set/reset/ unblock your credit card PIN code through:

- **Internet banking:** through "Card" tab by choosing "Manage PIN" from the left navigation sub-menu.
- **Website link**: by entering the National ID along with the last 6 digits numbers of the card.

How can I apply for supplementary card?

- From Cards tab, select apply for supplementary card in the left navigation menu
- Select the primary card that you wish to create its supplementary card
- Select the relation for the supplementary card holder (Son, Daughter, Mother, Father)
- Enter the NID for the supplementary card holder
- Enter supplementary card holder full name & the name that will be displayed on the card
- Enter the requested card limit (to be less than or equal to primary card limit)
- Upload valid NID both sides (in same document) of the supplementary card holder
- Read terms and conditions and digitally accept by selecting the related checkbox
- You can track the status of your request through message center or cards status

Charges according to QNB's tariffs.

How can I apply for prepaid card?

- From Cards tab, select apply for prepaid card in the left navigation menu
- Select either shopping/Internet card or Wearable wristband.
- Enter the name that will be displayed on card (in case of Shopping/Internet card)
- Upload valid NID both sides (in same document)
- Read terms and conditions and digitally accept by selecting the related checkbox.
- You can track the status of your request through message center or cards status.

Charges according to QNB's tariffs.

How can I install credit card purchase transaction through Internet banking?

- From Cards tab, select Installment program in the left navigation menu.
- The eligible transactions for installment program will be displayed with details.
- Select the transaction that you wish to install
- Select the installment program plan (3 Months, 6 Months…… ,36 Month)
- Please read terms and conditions and digitally accept by select the related checkbox.
- You can track the status of your request through message center.

What are the conditions for Transaction installment?

- Installment periods start from 6 to 36 months.
- Minimum purchase amount is EGP 500
- The transaction posting date must be within the current month.
- There is no limit to the number of purchases that can be installed as long as they are within your credit card limit.
- The installment service is only available during the same month of the purchase.
- To make use of this service, your credit card must be valid and not blocked for any reason.
- Our loyalty pointing system does not apply on any installment transaction.

How can I ask for dispute through Internet banking?

- From Cards tab, you can select Card and account dispute request in the left navigation menu.
- Select the card to display the list of credit card transactions.
- Select the transaction subject to dispute.
- Select the dispute reason from the list of reasons.
- Enter any additional information if any and press continue.
- Please read terms and conditions and digitally accept by select the related checkbox.
- You can track the status of your request through message center.

NB: Some transactions require card deactivation please carefully read the page notes before confirming your request.

Charges according to QNB's tariffs.

How can I apply for secured credit card through internet banking?

- Login with internet banking username and password
- Select "Cards" from the menu.
- On the side menu press "Apply for Secured Credit Card"
- Select collateral and enter credit card details
- Upload NID both side
- Accept terms and conditions other checkbox declarations.
- Check fees link.
- Generate ID from m-token.
- You can check the status of your request from your inbox in customer service tab.

What is the maximum amount for secured credit card?

Maximum credit card amount can reach to 90% from unpledged deposit with maximum of EGP200,000

What is the type of credit cards and limits which eligible for applying through internet banking?

All types of cards that are eligible for sale, the card type will appear based on requested limit considering collateral value with maximum of EGP200,000

What is QNB Life rewards program?

QNB Life reward program is a loyalty program offered to customers allowing them to earn points when using their credit card (locally or internationally) in purchase, these points can be redeemed on different types of rewards. Points earnings calculations differ per card type.

Are there any membership or enrollment fees?

The program is free for life. All retail credit cards are automatically enrolled to the program since issued. There is no cost or fees associated with enrollment or usage.

Do points ever expire?

Points are valid for 2 years after being earned.

How can I view my reward points?

You can view your reward points from internet & mobile banking services home screen as well as card summary screen located at the end of the page. The reward points balance will display the balance of the last business day.

How can I redeem my reward points & what are the redemption types?

Through internet or mobile banking application you can redeem your points as:

- Cashback amount that will be credited to your card balance.
- E-voucher that you can use through one of our QNB merchants' partners, noting that your redeemed points will be deducted instantly

Are there limits of reward redemption?

Yes, Cashback redemptions have a minimum with no maximum limit, for E-vouchers, redemption is based on tier levels.

You can view more details about cashback/ e-voucher redemption values through website by clicking here

Does the cashback amount be credited to my credit card instantly?

Yes, the cash back amount will be credited to the card balance instantly.

Has the e-voucher an expiry date?

Yes, the e-voucher is valid for 90 days since its issuance.

Can I change the E-voucher to be a cashback after redemption request?

Redemption request can't be cancelled or refunded or exchanged with other redemption type.

How will I receive the E-voucher?

The E-voucher details will be sent instantly once redeemed to the registered mobile number via SMS.

How can I use the E-voucher at Life Rewards Merchant Partners?

In the partners stores, you must show the merchant your E-voucher.

You can view the list of QNB merchant partners in the redemption initial screen, or you can view the list of merchant partners by clicking here

Will I get the E-voucher cashed back to my card balance if I returned the product purchased with E-voucher?

No, the E-voucher amount can't be refunded to the credit card account after being used.

How can I activate my card outside Egypt?

All cards are automatically activated outside Egypt, however you are required to leave a travel note, for security purposes, through internet banking or the contact center to guarantee the cards to work there. Also, international limits are available on the website or through the WhatsApp.

Security questions:

What precautions should I take for this online service?

QNB clients can refer to internet security message 'View more' option for further security instructions and guidelines on the main registration and login page of the system. Also, whenever you face any problem or suspicious action or transaction revert back to the bank's call center '**19700**'.

What should I do in case there is a suspicious action or transaction on my user access account, or accounts or personal details?

QNB client can call immediately call center '19700' for further investigation and support.

What is a cookie and how it is used for this service?

A cookie is information about the client saved on the client's hard drive and used by web server for quick retrieval of information in a shorter time. Through cookies, hackers can successfully access users' confidential data and breach it and accordingly QNB Egypt internet banking is not storing any confidential data in cookies.

How can I protect my password?

Choose passwords with the following characteristics:

1- Not less than 8 characters in length.

2- Away from any personal identification or could easily be guessed *(i.e. birthday, telephone number,).*
3- Avoid using simple passwords and must comply with complexity requirements *(i.e Contains letters, numbers, and special characters, in caps and small)*
4- Never use password as or close to system username.
5- Change passwords periodically *(at least every 90 days and preferable less)*
6- Do not use passwords that are used previously for 4 times before.
7- Do not write down or disclose your password anywhere or to anybody whatever the reason.
8- Change your password immediately whenever you suspect any suspicious action on internet banking.

الخدمة المصرفية للأفراد عبر الإنترنت

الأسئلة المتداولة (الأكثر شيوعاً)

الإصدار19.0

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

مميزات الخدمات العامة:

ما هي خصائص الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

- يدعم اللغتين الإنجليزية والعربية
- يمكنك الاطلاع على جميع الحسابات والودائع وأرصدة القروض والبطاقات والتفاصيل والحركات عبر الانترنت وجميع التفاصيل محدثة بالوقت الحالي
- عرض وطباعة الحساب وكشف حساب البطاقة بأشكال مختلفة
- إجراء تحويلات بين حساباتك الخاصة في QNB عبر الانترنت مباشرة وتصبح نافذة المفعول مباشرة (فقط بنفس العملة)
- إنشاء / تعديل / حذف مستفيدين، وملىء جميع التفاصيل المطلوبة (إلزامي كلمة المرور الصالحة للاستخدام مرة واحدة المصدرة من تطبيق/جهاز m-Token)
- إجراء تحويلات على حسابات داخل QNB عبر الانترنت مباشرة وتصبح نافذة المفعول مباشرة (فقط بنفس العملة) (إلزامي كلمة المرور الصالحة للاستخدام مرة واحدة المصدرة من تطبيق/جهاز m-Token)
- طلب للتحويل بالجنيه المصري إلى حساب خارج QNB - الطلبات المرسلة 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 - الطلبات المرسلة 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 وديعة عبر الإنترنت - الطلبات المرسلة 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 مكالمة 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، مسبقة 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 المسجلة لدى البنك (إلزامي كلمة المرور الصالحة للاستخدام مرة واحدة المصدرة من تطبيق/جهاز m-Token)
- استبدال نقاط مكافأت 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 يمكنهم التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الجديدة؛ سيكون لديهم اسم مستخدم وكلمة سر واحدة فقط وسيمكنهم 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 "
- لطلبات التحويل: من خلال "قائمة التحويلات تاريخ التحويلات
- للاستفسارات / الشكاوى: من خلال خدمة العملاء / صندوق الرسائل - السطر الأخير من رقم الطلب توضح "استجابة QNB "

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 الانترنت؟

يوجد لدينا طرقتين للتسجيل على الخدمة المصرفية عبر الأنترنت:

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 او إذا تم إيقافها، ماذا افعل؟

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 افعل 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 الأتية عن طريق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت ولكن فقط عن طريق التأكيد 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، والايداعات.

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 التصفية 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 حديثًا في ملخص حساباتك أيضًا

الرسوم حسب تعريفة QNB.

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 الانترنت 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 ايقاف البطاقة، يرجى قراءة ملاحظات الصفحة بعناية قبل تأكيد طلبك

الرسوم حسب تعريفة QNB.

ما هو حساب يوماتي توفير الالكتروني وما هي خصائصه؟

- حساب بالجنيه المصري يفتح مجانا مرة واحدة فقط من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت.
- مع حساب "يوماتي توفير الالكتروني" من QNB 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 يرجي 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 أضافي" 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 على 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، او 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.

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

نعم، تطبق التعريفة 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 دقه، 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 90 % من الوعاء الادخاري بحد أقصى 3000,000 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 والاقرارات الأخرى.
- 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 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 Egypt في هذا الشأن

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

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

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 للOTP 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 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 Egypt m-Token**" من خلال Google play App Store و ضبط توقيت هاتفك المحمول على **"أتوماتيك"** 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. لمتابعة 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. الأن 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 لتامين الجهاز
5. الآن يمكنك استخدام جهاز رموز الامان في أي وقت لتأكيد بعض معاملاتك البنكية من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت

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

إذا تم ايقاف 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 20 مليون جنيه مصري
   - بين حسابات العميل من العملات الأجنبية إلى الجنيه المصري: ما يعادل مليون جنيه مصري

2. الحد اليومي للتحويل الى مستفيد آخر:
   - إلى عملاء آخرين بالبنك: ما يعادل 2.5 مليون جنيه مصري
   - إلى بنك آخر: ما يعادل 2.5 مليون 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، السويفت 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 الSWIFT البنكي

كيف يمكنني تتبع تحويلاتي "إلى حسابات أخرى؟

يمكنك تتبع حالة تحويلاتك للمستفيدين من خلال شاشة تاريخ التحويلات الماضية.
تحويل إلى حساب خارج QNB يخضع لموافقة البنك، وتطبيق السياسات المتعلقة البنك.

بشكل عام:

- يتم خصم التحويل للمستفيدين عملاء QNB من الحساب في نفس الوقت
- يتم خصم التحويل للمستفيدين غير عملاء QNB 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 بالعملات الأجنبية من حسابك في غضون يومين عمل اذا كان التحويل باستخدام الACH اما اذا كانت طريقة التحويل المستخدمة هس الSWIFT 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 المُضاف في أي وقت

هل هناك أي رسوم او مصاريف لإجراء التحويلات؟

التحويلات بين حسابات QNB لا يوجد عليها اي رسوم
التحويلات بين حسابات خارج QNB تخضع للرسوم المصرفية ووفقاً لتعريفة الرسوم الخاصة ببنك QNB

من الذي سيتحمل التكلفة، العملاء طالبون الخدمة أم المستفيد؟

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

أواجه مشاكل اثناء تعريف ارقام حسابات مستفيدين QNB 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

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 علية 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 علية 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:

- إلى عملاء آخرين بالبنك: ما يعادل 2.5 مليون جنيه مصري
- إلى بنك آخر: ما يعادل 2.5 مليون جنيه مصري

هل يمكنني أنشاء 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
مستشفيي 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 الحظية هي طريقة تحويل تتم داخل مصر بالجنية المصري فقط ،فهي تتيح للعملاء تنفيذ معاملات دفع لحظية طوال ايام الأسبوع على مدار الساعة (7*24)

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 البدأ باستخدام خدمة التحويل اللحظي؟

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

أو بعد تعديل بيانات مستفيد مسجل بالفعل لتكون كالاتي:

- الحسابات البنكية:
  - باستخدام رقم الحساب
  - باستخدام رقم الموبيل (للعملاء المشتركين في شبكة IPN من خلال تطبيق انستاباى INSTAPAY حاليا)
  - باستخدام عنوان الدفع الفوري IPA (للعملاء المشتركين في شبكة IPN من خلال تطبيق انستاباى INSTAPAY حاليا)
- المحافظ الإلكترونية (باستخدام رقم الموبيل)
- بطاقات ميزه (باستخدام رقم البطاقة المكون من 16 رقم)

ليتم أضافتها كمستفيد في قائمة المستفيدين الخاصة بكم، وعند تفعيل المستفيد يتم التحويل لهذا المستفيد عن طريق الدخول على "حسابات أخري" في الصفحة الخاصة بالتحويلات كأي 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 أخر في بنك QNB: الحد الأقصى 2.5 مليون جنية مصري

لمستفيد أخر خارج بنك QNB: الحد الأقصى ما يعادل 2.5 مليون جنيه 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.

حولت 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 وSWIFT للعملة الأجنبية؟

خدمة التحويلات اللحظية هي خدمة متاحة فقط بالجنية المصري وهي متاحة الآن في بعض بنوك 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 المصرفية المتعلقة بالكسر سيتم تطبيقها، برجاء القراءة بعناية الشروط والأحكام، التي تشمل كل المعلومات التي قد تحتاج إليها ، مع مراعاة ان عملية الكسر تتم عن طريق تطبيق الموبيل البنكي أو الفرع فقط

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 تجديد" 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:

- أخر 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 ظهرًا 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 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 او من خلال الحسابات
- إدارة الرقم السري

هل يمكنني إعادة تفعيل بطاقة الدفع بعد أن تم ايقافها 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 الي الفرع لإعادة إصدار بطاقة جديدة.

ما هو الحد الأقصى لسداد البطاقة الائتمانية؟

الحد الأقصى للتحويل لسداد البطاقة الائتمانية هو 500.000 جنيه مصري للمعاملة

كيف يمكنني إدارة الرقم السري الخاص ببطاقة الائتمان؟

يمكنك انشاء/ تغيير/ رفع الحظر عن الرقم السري للبطاقة الائتمان من خلال:

- **الخدمة المصرفية عبر الانترنت:** من خلال قائمة "البطاقات" وبعدها يتم اختيار "إدارة الرقم السري" من القائمة المدرجة في اليمين
- **موقع البنك:** بإدخال الرقم القومي واخر 6 ارقام في البطاقة

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 الكترونياً عن طريق تحديد خانة الاختيار ذات الصلة
- يمكنك تتبع حالة طلبك من خلال مركز الرسائل أو حالة البطاقات

الرسوم حسب تعريفة QNB.

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 الالكترونية
- 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 الكترونياً عن طريق تحديد خانة الاختيار ذات الصلة
- يمكنك تتبع حالة طلبك من خلال مركز الرسائل أو حالة البطاقات

الرسوم حسب تعريفة QNB.

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 تعريفة QNB.

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 والمكافئات 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 او 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 ايقاف البطاقة، يرجى قراءة ملاحظات الصفحة بعناية قبل تأكيد طلبك

الرسوم حسب تعريفة QNB.

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

- الدخول على الخدمة المصرفية عبر الانترنت.
- 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 والاقرارات 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 أقصى 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 بناءآ على المبلغ المطلوب مع الاخذ 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؟

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 الرئيسة 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 المتاح في نفس الوقت

كيف يمكنني استبدال نقاط المكافأت 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 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 لحظيا؟

يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الائتمانية لحظيا

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 للعميل 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 قسيمتك الإلكترونية 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؟

برنامج المكافآتLife من بنك QNB Egypt هو برنامج مكافئات 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. ويتم إضافة بطاقات الائتمان تلقائيا للبرنامج بمجرد اصدارها

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 الرئيسة او صفحة ملخص البطاقات حيث يظهر رصيد البطاقات في أسفل الصفحة ويكون رصيد النقاط هو الرصيد المكتسب منذ اخر يوم عمل

كيف يمكنني استبدال نقاط المكافئات 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 المكافئات. 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 لاستبدال النقاط نقدًا، ولا يوجد حد أقصى. أما بالنسبة للقسائم الإلكترونية، فهناك شرائح مختلفة للاستبدال.

للمزيد من التفاصيل حول قيم الاستبدال للنقد والقسائم الإلكترونية، يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني عبر الضغط هنا

هل يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الائتمانية لحظيا؟

نعم، يتم إضافة الكاش باك لرصيد البطاقة الائتمانية لحظيا

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 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 في البنك عبر رسالة نصية قصيرة

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

يجب أن تُظهر للتاجر قسيمتك 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

هل يجب تفعيل البطاقة عند السفر؟

كل البطاقات مفعلة للاستخدام خارج مصر، ولكن يجب اخطار البنك قبل السفر لأسباب امنية، وذلك عن طريق الخدمة المصرفية عبر الانترنت او من خلال مركز الاتصالات لضمان عمل البطاقة، أيضا يمكنك الاضطلاع على حدود السحب والشراء الدولية من خلال موقعنا او من خلال الواتساب الخاص بالبنك

الأمان:

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

عملاء بنك قطر الوطني 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 على أن أفعل في حالة وجود عملية أو معاملة مشبوه على حساب اسم المستخدم أو على الحسابات أو على بياناتي الشخصية؟

يجب على عميل بنك قطر الوطني 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 للعميل ،تستخدم من قبل قاعدة بيانات للأنترنت لاسترجاع المعلومات في وقت أقصر. من خلال Cookie ، يمكن لقراصنة الانترنت الوصول بنجاح إلى البيانات السرية الخاصة بالمستخدمين و اختراقه و فقا 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 و الأحرف 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