

الأسئلة الشائعة لخدمة تطبيق الموبايل البنكي للأفراد

أسئلة عامة

ما هو تطبيق QNB الموبايل البنكي:

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

- الوصول إلى حساباتك وتفاصيل معاملتك
- إجراء التحويلات السريعة مع إمكانية مشاركة إيصال التحويل.
- الاطلاع على أرصدة بطاقات الائتمان ونقاط برنامج Life Rewards
- فتح وإغلاق الحسابات/الودائع/الصناديق.
- دفع الفواتير، التبرعات، والاشتراكات من خلال خدمة فوري.
- التقديم على المنتجات البنكية، ومتابعة الطلبات
- إيقاف وتفعيل وإدارة بطاقتك
- العثور على مواقع أجهزة الصراف الآلي والفروع والاستفادة من مزايا أخرى مجاناً.

كيف يمكنني التصفح داخل تطبيق الموبايل البنكي ؟

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

هل يمكنني الوصول إلى أي من خدمات QNB دون تسجيل الدخول إلى التطبيق؟

نعم، يمكنك الاستفادة من بعض خدماتنا قبل تسجيل الدخول إلى التطبيق. من الشريط الرئيسي الموجود أسفل شاشة تسجيل الدخول، يوفر لك QNB عدة خدمات مثل:

1. **خدمات QNB الإلكترونية:** توجهك إلى روابط جميع التطبيقات الرقمية التي تحتاجها (الإنترنت البنكي ، تطبيق الموبايل البنكي ، خدمة الواتساب، المحفظة الإلكترونية ، تطبيق رموز الأمان)
2. **تحديد مواقع الفروع وماكينات الصراف الآلي:** ابحث عن أقرب فرع، ماكينة صراف آلي، ماكينة إيداع نقدي، صالات كبار العملاء، والفروع/أجهزة الصراف الآلي التي تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة.
3. **العروض والتخفيضات:** تحقق من أحدث الخصومات، العروض، والتجار الذين يقدمون أقساطاً مجانية عند استخدام بطاقات QNB
4. **تحديد موعد:** قم بطلب موعد في التاريخ والوقت المفضل لديك، وسيقوم ممثل البنك بالتواصل معك لتأكيد الموعد. (يجب أن يكون الموعد ضمن أيام وساعات العمل الرسمية للبنك)
5. **قدم الآن:** يمكنك التقديم على منتجاتنا (القروض، البطاقات، الباقات المصرفية) مباشرة من صفحة تسجيل الدخول.
6. **تحدث معنا:** عبر تطبيق واتساب الخاص بـ QNB مصر على الرقم "0020219700"
7. **الأخبار:** تحقق من أحدث أخبار البنك والبيانات الصحفية.

التسجيل وتسجيل الدخول

هل التسجيل في تطبيق الموبايل البنكي يتطلب رسوماً إضافية أم أنه مجاني؟

يمكنك تسجيل الدخول بسهولة وبدون أي رسوم إضافية لكل من تطبيق الموبايل البنكي وخدمة الإنترنت البنكي باستخدام نفس اسم المستخدم وكلمة المرور

لقد قمتُ بتحميل تطبيق الهاتف المحمول، وليس لدي اسم مستخدم أو كلمة مرور، كيف يمكنني تسجيل الدخول؟

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

1. باستخدام الرقم القومي ورقم العميل: يجب أن يكون لديك رقم العميل المكون من 10 أرقام مع الرقم القومي لإتمام عملية التسجيل.

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

- بعد إنشاء اسم المستخدم وكلمة المرور، سيُطلب منك إدخال كلمة مرور لمرة واحدة (OTP) يتم استلامها عبر رسالة نصية.
- في حالة عدم تذكر رقم العميل (Customer ID) ورقم بطاقة الخصم المباشر، يمكنك الاتصال بمركز خدمة العملاء أو زيارة أقرب فرع لك.

لقد قمتُ بتحميل تطبيق الموبايل البنكي، و لدي اسم مستخدم وكلمة مرور لخدمة الإنترنت البنكي، هل يمكنني استخدامهما لتسجيل الدخول إلى التطبيق؟

نعم، يمكنك تسجيل الدخول بسهولة إلى تطبيقنا باستخدام نفس اسم مستخدم وكلمة مرور الخاص بخدمة الإنترنت البنكي

إذا نسيت كلمة المرور أو تم حظر اسم المستخدم/كلمة المرور الخاصة بي، ماذا يجب أن أفعل؟

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

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

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

هل يمكنني تسجيل الدخول باستخدام (Face ID/بصمة الإصبع) بدلاً من اسم المستخدم وكلمة المرور؟

نعم، يتيح لك QNB استخدام المصادقة البيومترية كبديل لتسجيل الدخول باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور.

كيف يمكن تسجيل الدخول باستخدام (Face ID/بصمة الإصبع) بدلاً من اسم المستخدم وكلمة المرور؟

لتفعيل المصادقة البيومترية من شاشة ما بعد تسجيل الدخول:

1. قم بتسجيل الدخول الي تطبيق الموبايل البنكي
2. انتقل إلى "المزيد."
3. اضغط على "الإعدادات" من الشريط العلوي
4. قم بتفعيل المصادقة البيومترية، ثم اقرأ ووافق على الشروط والأحكام،
5. قم بإدخال الرقم السري من خلال تطبيق رموز الامان واستكمل العملية.

خدمات بعد تسجيل الدخول

ما هو الفرق بين "انا لدي" و "انا مدين"؟

لدي: يعرض إجمالي المبالغ التي تملكها بالجنه المصري، وتشمل (صناديق الاستثمار، شهادات الادخار، الودائع، الحسابات، البطاقات المدفوعة مقدماً.
انا مدين: يعرض إجمالي المبالغ التي تدين بها بالجنه المصري وتشمل (القروض، بطاقات الائتمان، الحسابات المكشوفة).

كيف يمكنني التحكم في إخفاء/إظهار أرصدة حسابي؟

يمكنك إخفاء أو إظهار أرصدة بالنقر على "أيقونة العين" في أعلى اليسار في تطبيق الموبايل البنكي

كيف يمكنني فحص سجل الإشعارات من خلال التطبيق؟

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

كيف يمكنني تفعيل/إلغاء تفعيل إشعارات التطبيق؟

قم بتسجيل الدخول ثم اضغط على المزيد ثم اسحب من الشريط العلوي إلى اليسار ثم اضغط على الإعدادات ثم قم بتفعيل/إلغاء تفعيل زر إشعارات الدفع (Push Notifications) ثم أكد للإتمام.

الحسابات

رصيدي الفعلي ليس هو نفسه رصيدي المتاح. ما الفرق بين "الرصيد الفعلي" و"الرصيد المتاح"؟

الرصيد الفعلي هو الرصيد الحالي لحسابك قبل خصم العمليات المعلقة.
الرصيد المتاح هو الرصيد الحقيقي لحسابك بعد احتساب العمليات المعلقة.

ما الفرق بين "المعاملات" و"المعاملات المعلقة"؟

المعاملات هي جميع العمليات التي تم تنفيذها على حسابك وتم تسويتها.
المعاملات المعلقة هي العمليات التي تم تنفيذها على حسابك، ولكن لم يتم تسويتها بعد.

ما هو حساب "إي يومياتي" وما هي مميزاته؟

هو حساب مجاني بالجنه المصري يمكن فتحه مرة واحدة عبر خدمة الموبايل والانترنت البنكي فقط. يوفر حساب "إي يومياتي" توفير "من QNB أسعار فائدة تصاعدية بالجنه المصري. تُحتسب الفائدة يوميًا وتُصرف شهريًا. اضغط هنا لمزيد من المعلومات.

هل يمكنني فتح حساب إضافي بعملة أجنبية بدون زيارة الفرع؟

نعم، يمكنك فتح حساب إضافي بعملة مختلفة (جنه مصري، دولار أمريكي، يورو، جنه إسترليني) من خلال الخطوات التالية:
من "الحسابات"، اختر صفحة "فتح حساب جديد" ثم اختر نوع الحساب والعملة التي ترغب في فتح الحساب بها، وسيتم فتح الحساب فورًا.

ما معنى "رقم IBAN الخاص بي" وكيف يمكنني العثور عليه؟

رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) هو رقم حساب موحد ومعترف به دوليًا. وهو فريد لكل حساب في كل دولة، ويتكوّن من حروف وأرقام. يهدف إلى توحيد عدد خانات أرقام الحسابات المصرفية في مصر لتسهيل معالجة التحويلات البنكية، ولا يتجاوز طوله عن 34 خانة.

يمكنك العثور على رقم IBAN الخاص بك في "الحسابات". اختر "رقم IBAN الخاص بي"، ثم مرر يمينًا/يسارًا لاختيار الحساب الذي تريد معرفة رقم IBAN الخاص به.

كيف يمكنني طلب دفتر شيكات؟ وهل هناك أي رسوم؟

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

البطاقات

كيف يمكنني تفعيل بطاقة الخصم المباشر / البطاقة الائتمانية من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول؟

من البطاقات ← اختر ادارة البطاقات ← حدّد البطاقة المطلوبة ← أدخل رمز التحقق (OTP) المرسل عبر الرسائل النصية القصيرة أو الرمز من m-token (في حال توفره) ← اضغط على متابعة لإتمام العملية.

كيف يمكنني التحقق من تفاصيل المعاملات وملخص بطاقتي الائتمانية والمدفوعة مسبقاً؟

من "البطاقات"، اختر البطاقة المطلوبة من "ملخص البطاقة" لعرض تفاصيل بطاقتك، الرصيد والمعاملات.

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

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

هل يمكنني تغيير الرقم السري (PIN) للبطاقة الائتمانية؟

نعم، يمكنك تغيير الرقم السري لبطاقتك الائتمانية بسهولة من خلال الخطوات التالية:
من البطاقات ← اختر إدارة الرقم السري ← حدّد البطاقة المطلوبة ← اختر الإجراء المطلوب (تعيين رقم سري / إلغاء القفل) ← أدخل الرقم السري الجديد للبطاقة ← أدخل رمز التحقق (OTP) المرسل عبر الرسائل النصية القصيرة أو الرمز من تطبيق m-token في حال توفره
ملاحظة: لا يُسمح باستخدام أرقام سرية مكررة أو متسلسلة مثل 1111 أو 1234 وغيرها.

هل يمكنني تحويل عملية شراء بالبطاقة الائتمانية إلى أقساط؟

نعم، يمكنك طلب تقسيط أي عملية شراء تمت باستخدام بطاقتك الائتمانية حتى وإن لم يكن لدى التاجر برنامج تقسيط بدون فوائد مع البنك. يجب ألا تقل قيمة العملية المؤهلة عن 500 جنيه مصري، وأن يتم تنفيذها خلال نفس شهر تقديم الطلب.

كيف يمكنني طلب تحويل عملية شراء بالبطاقة الائتمانية إلى أقساط؟

لطلب التقسيط، اتبع الخطوات التالية:
من البطاقات ← اختر طلب التقسيط ← حدّد بطاقتك الائتمانية والعملية التي ترغب في تقسيطها ← اختر خطة برنامج التقسيط ← ثم أكد تفاصيل العملية. تُطبق الشروط والأحكام.

لدي عملية على بطاقة الخصم المباشر / البطاقة الائتمانية لم أقم بتنفيذها، هل يمكنني تقديم طلب اعتراض؟

نعم، يمكنك تقديم طلب الاعتراض باتتبع الخطوات التالية:
من البطاقات ← اختر اعتراض على البطاقة ← حدّد العملية (عمليات السحب من ماكينات الصراف الآلي وعمليات الشراء التي تم تسويتها خلال 60 يوماً فقط مؤهلة للاعتراض) ← اختر سبب الاعتراض (في حال اختيار أسباب متعلقة بالاشتباه في احتيال، سيتطلب ذلك إيقاف البطاقة) ← (أدخل البيانات المطلوبة وقم برفع المستندات إذا لزم الأمر) ← وافق على الشروط والأحكام ← ثم اضغط إرسال للمتابعة. يتم إرسال طلبات الاعتراض إلى مركز البطاقات/الصراف الآلي عبر نظام التذاكر للتحقيق.

لقد استلمت بطاقتي، كيف يمكنني تفعيلها؟

لتفعيل بطاقتك الجديدة، اتبع الخطوات التالية:
من البطاقات ← اختر إدارة البطاقات ← حدّد البطاقة المطلوبة ← وافق على الشروط والأحكام ← أدخل رمز التحقق (OTP) اختر تفعيل البطاقة من حالة البطاقة ← ثم أكد لإتمام العملية.

بطاقتي مفقودة / مسروقة، ماذا يجب أن أفعل؟ ما هي "إيقاف البطاقة"؟ وكيف يمكنني إيقاف بطاقتي؟

إيقاف البطاقة هو خدمة يمكنك من خلالها إيقاف بطاقة الائتمان/الخصم المباشر الخاصة بك في حال فقدانها أو سرقتها لمنع أي مدفوعات أو معاملات غير مصرح بها من خلال بطاقتك.

يمكنك إيقاف بطاقتك من "البطاقات" واختيار "إلغاء تفعيل البطاقة" في حال فقدانها أو سرقتها.
ملاحظة: يرجى ملاحظة أن البطاقة ستوقف نهائياً، عليك طلب بطاقة جديدة بعد إيقاف البطاقة القديمة.

أرغب في التقديم للحصول على بطاقة، ما هي أنواع البطاقات التي يمكنني التقديم عليها عبر الموبايل البنكي؟ وكيف يمكنني التقديم؟

يمكنك التقديم على أنواع البطاقات التالية من خلال الخطوات الموضحة أدناه:
الخطوات العامة:

من "البطاقات" ← اختر "قدم الآن" ← ثم اختر نوع البطاقة.

بطاقة ائتمانية: (Credit Card)

- اختيار ضمان/وديعة (ودائع غير مرهونة وغير مرتبطة بأي التزامات مالية أخرى)
- إدخال الحد الائتماني المطلوب (سيظهر الحد الأقصى المسموح به حسب قيمة الوديعة)

- إدخال الاسم المطلوب طباعته على البطاقة
- اختيار نوع البطاقة الأساسية
- إدخال البريد الإلكتروني للحصول على كشف الحساب (E-statement) الكترونياً، بالضافة إلى عنوان تسليم البطاقة
- رفع صورة الرقم القومي
- إدخال رمز التحقق (OTP) المرسل عبر SMS أو من خلال تطبيق الـ m-token (في حال توفره)
- تأكيد الطلب للمتابعة

بطاقة إضافية: (Supplementary Card)

- اختيار البطاقة الأساسية
- إدخال صلة القرابة مع حامل البطاقة الإضافية (يجب أن تكون من الدرجة الأولى)
- إدخال الرقم القومي لحامل البطاقة الإضافية، الاسم، والاسم المطلوب طباعته على البطاقة (بحد أقصى 20 حرفاً)
- إدخال الحد الائتماني المطلوب (يجب أن يكون أقل من أو مساوياً لحد البطاقة الأساسية)
- إدخال عنوان تسليم البطاقة
- رفع صورة الرقم القومي للبطاقة الإضافية
- إدخال رمز التحقق (OTP) عبر SMS أو الـ m-token
- تأكيد الطلب للمتابعة

بطاقة مسبقة الدفع: (Prepaid Card)

- إدخال الاسم المطلوب طباعته على البطاقة
- رفع صورة الرقم القومي
- إدخال رمز التحقق (OTP) عبر SMS أو الـ m-token
- تأكيد الطلب للمتابعة

ملاحظة: سيتم إرسال رسالة نصية (SMS) للعميل بعد الموافقة، توضح متابعة الطلب، مع التوجه إلى الفرع لتوقيع الطلب

بطاقة قابلة للارتداء: (Wearable)

- رفع صورة الرقم القومي
- إدخال رمز التحقق (OTP) عبر SMS أو الـ m-token
- تأكيد الطلب للمتابعة

ما هي "تعليمات السفر"؟ وكيف يمكنني تقديم طلب؟

تعليمات السفر هي خدمة تمكنك من إخطار البنك باستخدام بطاقتك في الخارج قبل السفر للحفاظ على أمان بطاقتك و لتجنب إيقاف البطاقة في حال استخدامها خارج البلاد دون إخطار مسبق.

يمكنك القيام بذلك من خلال "البطاقات"، اختر "تعليمات السفر" لاختيار "البلد" الذي ستسافر إليه والمدة.

هل يمكنني تحميل كشف حساب البطاقة الائتمانية أو الحساب البنكي الإلكتروني؟

نعم، يمكنك تحميل كشف الحساب الإلكتروني من خلال تطبيق الموبايل باتباع الخطوات التالية:

من "خدمات أخرى" ← اختر "تحميل كشف الحساب الإلكتروني" ← اختر الحساب أو البطاقة الائتمانية من القائمة ← حدد الفترة المطلوبة ← ثم اضغط على تحميل (PDF – Excel).

ملحوظة: كشف الحساب الإلكتروني متاح لآخر 12 شهراً فقط.

القروض

كيف يمكنني التحقق من تفاصيل القرض؟

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

أرغب في التقديم على قرض، ما أنواع القروض التي يمكنني طلبها من خلال تطبيق الموبايل البنكي؟

- قروض شخصية بضمان
- قروض سيارات بضمان

ما المستندات المطلوبة للتقديم على قرض بضمان؟

- القرض الشخصي بضمان: الرقم القومي
- قرض السيارة بضمان: الرقم القومي + عرض سعر السيارة. [اضغط هنا لمعرفة المزيد](#)

هل أنا مؤهل للتقديم على قرض بضمان؟ وما هي شروط القرض بضمان؟

يمكنك التقديم إذا استوفيت الشروط التالية:

- وجود ودیعة غير مرهونة (شهادة/ ودیعة لأجل) وغير مرتبطة بأي التزامات مالية أخرى.
- ألا يتجاوز مبلغ القرض المطلوب 90% من قيمة الودیعة، وبحد أقصى 3,000,000 جنيه مصري.
- لمعرفة المزيد عن الودائع، [اضغط هنا](#).

لدي ودیعة لأجل غير مرهونة، لماذا لا تظهر عند اختيار قرض سيارة مضمون؟

يمكن طلب قرض السيارة بضمان مقابل شهادة إيداع غير مرهونة فقط (Unpledged Certificate of Deposit)

كيف يمكنني متابعة طلب القرض الذي قدمته عبر تطبيق الموبايل البنكي؟

لمتابعة الطلبات المقدّمة عبر التطبيق: اذهب إلى "المزيد" ← اختر "متابعة الطلب"، وستجد جميع طلباتك المقدّمة عبر تطبيق الموبايل البنكي.

هل يمكنني حساب قيمة القسط الشهري قبل تقديم طلب القرض؟ وكيف أحسب القسط؟

نعم، يمكنك حساب القسط الشهري وإجمالي مبلغ السداد من خلال خدمة حاسبة القروض على التطبيق:

اذهب إلى "القروض" ← اختر "حاسبة القروض" من الشريط العلوي ← أدخل مبلغ القرض، المدة، وسعر الفائدة، وسيتم عرض القسط الشهري التقديري وإجمالي السداد.

ما الأسباب الشائعة لرفض طلب القرض؟

تشمل الأسباب الشائعة ما يلي:

- انخفاض التقييم الائتماني
- عدم استقرار الدخل أو جهة العمل
- ارتفاع الالتزامات المالية الحالية
- نقص أو عدم صحة المستندات
- عدم استيفاء معايير وسياسات البنك

التحويلات

ما هي أنواع التحويلات التي يمكنني إجراؤها؟

هناك ثلاثة أنواع من التحويلات:

1. **التحويل السريع:** هو تحويل سريع لا تحتاج فيه لحفظ تفاصيل المستفيد مسبقاً أو اختبارها من قائمة المستفيدين قبل التحويل. (داخل البنك، إلى بنك آخر بالجنبيه المصري (إلى: حساب، موبايل، محفظة، بطاقة، IPA)، إلى بنك آخر بالعملة الأجنبية)
2. **داخل الحسابات:** تحويل بين حساباتك داخل البنك.
3. **حسابات أخرى:** تحويل مع حسابات أخرى داخل أو خارج مصر من قائمة المستفيدين لديك.

هل يمكنني حفظ بيانات المستفيد بعد إتمام التحويل السريع؟

نعم، يمكنك حفظ بيانات المستفيد بعد إتمام عملية التحويل السريع عن طريق الضغط على "إضافة إلى المفضلة" في أسفل الصفحة.

ما هو تحويل IPN؟

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

هل هناك أي رسوم عند التحويل عبر تطبيق الموبايل البنكي؟

نعم، لمعرفة رسوم التحويلات [اضغط هنا](#)

هي حدود التحويلات؟

نوع التحويل	الحدود اليومية	الشروط/ملاحظات
التحويل بين حساباتك الخاصة داخل بنك QNB	ما يعادل 100 مليون جنيه مصري لنفس العملة	لحظياً
التحويل بين حساباتك الخاصة داخل بنك QNB	ما يعادل 900,000 جنيه مصري من العملة الاجنبية إلى الجنية المصري	فقط بين حساباتك
التحويل إلى عميل آخر داخل بنك QNB	ما يعادل 2.5 مليون جنيه مصري (لكل قناة)	فقط باستخدام تطبيق /جهاز رموز الأمان سيتم خصم المبلغ من حسابك في الوقت الفعلي
التحويل إلى حساب بنك آخر داخل مصر	ما يعادل 2.5 مليون جنيه مصري (لكل قناة)	فقط باستخدام تطبيق /جهاز رموز الأمان • في حالة استخدام ACH: سيتم تنفيذ التحويل في نفس يوم العمل إذا تم إرسال الطلب قبل الساعة 03:00 مساءً. • في حالة استخدام IPN : سيتم تنفيذ التحويل فوراً.
التحويلات بالعملة الاجنبية	ما يعادل 2.5 مليون جنيه مصري (لكل قناة)	(فقط باستخدام تطبيق /جهاز رموز الأمان) • في حالة استخدام ACH : سيتم خصم المبلغ من حسابك خلال يومي عمل. • في حالة استخدام SWIFT : سيتم خصم المبلغ من حسابك خلال 5 أيام عمل.

هل يمكنني إجراء تحويلات بين عملتين مختلفتين؟

نعم، ولكن داخل حساباتك فقط، يمكنك التحويل من أي عملة أجنبية إلى الجنيه المصري.

ما معنى " تطبيق / جهاز رموز الأمان "؟ وما هي أنواعه؟

تطبيق / جهاز رموز الأمان هو جهاز إلكتروني أو تطبيق موبايل يمكنك من خلاله استخراج كلمة مرور لمرة واحدة (OTP) مكونة من 7 أرقام عشوائية لتنفيذ معاملة معينة من تطبيق الموبايل أو الإنترنت البنكي.

"في حال عدم وجود تطبيق /جهاز رموز الأمان، يـرجى زيارة أقرب فرع لبنك QNB لتوقيع الطلب لكي تتمكن من إجراء المعاملات بأمان".

أنواع تطبيق /جهاز رموز الأمان:

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

كيف يمكنني تفعيل خدمة m-token من خلال تطبيق الموبايل البنكي؟

يمكنك تفعيل m-token بسهولة لإتمام معاملتك الإلكترونية باتباع الخطوات البسيطة التالية:

الخطوات:

من "الرئيسية" ← اختر "خدمات أخرى" ← ثم اختر "تفعيل m-token" ← اختر فتح تطبيق m-token ← قم بتعيين كلمة مرور (4 أرقام) * ← انسخ أول رمز تحقق (OTP) يتم إنشاؤه من تطبيق m-token مكون من 17 رقمًا) ← الصق رمز التحقق في تطبيق الموبايل البنكي ← أدخل رمز التحقق (OTP) المرسل إلى رقم الموبايل أو البريد الإلكتروني المسجل.

الآن أصبح تطبيق m-token جاهزًا للاستخدام، ويمكنك توليد رمز التحقق (OTP) في أي وقت ومن أي مكان، حتى في حال عدم اتصال الهاتف بالإنترنت.

*ملاحظة: يرجى تجنب اختيار كلمات مرور سهلة مثل 1234 أو 5555. سيطلب منك إدخال كلمة المرور في كل مرة تستخدم فيها تطبيق m-token لحمايتك من أي استخدام غير مصرح به.

هل يمكنني تفعيل تطبيق m-token على جهاز موبايل آخر؟

نعم، إذا كان تطبيق m-token مثبتًا على جهاز مختلف عن الجهاز الذي يحتوي على تطبيق الموبايل البنكي، يُرجى اتباع الخطوات التالية:

من "الرئيسية" ← اختر "خدمات أخرى" ← ثم اختر "تفعيل m-token" ← اختر "فتح رمز QR" ← قم بمسح رمز الـ QR من خلال الجهاز المراد تثبيته التطبيق عليه ← قم بتعيين كلمة مرور (4 أرقام) * ← أدخل أول رمز تحقق (OTP) تم إنشاؤه من تطبيق m-token (المكون من 17 رقمًا) في تطبيق الموبايل البنكي ← أدخل رمز التحقق (OTP) المرسل إلى رقم الموبايل أو البريد الإلكتروني المسجل.

*ملاحظة: يرجى تجنب اختيار كلمات مرور سهلة مثل 1234 أو 5555. سيطلب منك إدخال هذه الكلمة في كل مرة تستخدم فيها تطبيق m-token لحمايتك من أي استخدام غير مصرح به.

الآن أصبح تطبيق m-token جاهزًا للاستخدام، ويمكنك توليد رمز التحقق (OTP) في أي وقت ومن أي مكان، حتى في حال عدم اتصال الهاتف بالإنترنت

ما معنى المستفيدين؟

المستفيد هو الشخص الذي ترغب في تحويل المال إليه.

هل يمكنني إضافة/تعديل/حذف مستفيد؟ كيف؟

نعم، يمكنك إدارة المستفيدين (إضافة، تعديل، حذف) من خلال تطبيق الموبايل البنكي

إضافة مستفيد: اذهب إلى "التحويل"، اختر "المفضلة" ثم اختر "إضافة مستفيد" لملء البيانات المطلوبة وإدخال OTP عبر تطبيق رموز الأمان . بعد الضغط، سيتم إضافة المستفيد على الفور.

لتعديل مستفيد: اذهب إلى "التحويل"، اختر "المفضلة"، ثم اختر المستفيد الذي ترغب في تعديله/، ثم اضغط عليه وقم بتعديل المطلوب.

لحذف مستفيد: اذهب إلى "التحويل"، ثم "المفضلة" واختر "إدارة المستفيدين" ثم اضغط على المستفيد الذي ترغب في حذفه، ثم اضغط على "حذف".

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

مشاركة التحويل تتيح لك مشاركة تفاصيل معاملة التحويل عبر العديد من أدوات الاتصال مثل تطبيق الواتساب وغيرها. **لمشاركة التحويل:** اذهب إلى "التحويل"، ثم "تاريخ التحويلات". اضغط على التحويل الذي ترغب في مشاركته، ثم ستظهر نافذة منبثقة على شاشتك، اضغط على "مشاركة الإيصال" لمشاركة التحويل، ثم اختر الطريقة التي ترغب في مشاركته من خلالها.

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

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

الودائع والصناديق

ما هي التفاصيل المتاحة في ملخص الودائع؟

جميع ملخصات شهادات الودائع لأجل وودائعك (نوع الوديعة، المبلغ، العملة، تاريخ البدء والاستحقاق، تجديد تلقائي وحالة الرهن، معدل الفائدة، و الرقم المرجعي)

كيف يمكنني ربط وديعة جديدة وما هي شروط الربط؟

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

شروط فتح الوديعة:

- يجب مراعاة الحد الأدنى لكل نوع من الودائع .
- الحد الأقصى لكل نوع من الودائع هو 20 مليون جنيه مصري.
- يجب أن يكون مبلغ الشهادة مضاعفاً لـ 1,000.

هل يمكنني فتح وديعة بعملة أجنبية؟

يمكنك فتح أي نوع من الودائع بأي عملة متاحة، بشرط أن يكون لديك حساب تمويل بنفس عملة الوديعة التي ترغب في فتحها.

كيف يمكنني معرفة أحدث الأسعار و معدلات الفائدة ؟

يمكنك الرجوع إلى "الاسعار" ضمن "المزيد".

كيف يمكنني كسر وديعة قائمة وما هي شروط الكسر؟

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

شروط الكسر:

- فقط شهادات الادخار (CDs) والودائع قصيرة الأجل (TDs) (أسبوع، او 12/6/3/1 شهراً)
- يمكن استرداد شهادات الادخار (CDs) فقط بعد 6 أشهر من تاريخ الإصدار.
- فقط الودائع غير المرهونة.
- فقط الودائع بالجنيه المصري.
- لا يمكن أن تكون تواريخ الاستحقاق متشابهة.
- للودائع قصيرة الأجل (لا يوجد كسر جزئي للودائع قصيرة الأجل)، الكسر الكامل فقط
- الطلب قبل الساعة 3 مساءً سيتم تنفيذه في نفس اليوم، بعد الساعة 3 مساءً سيتم تنفيذه في يوم العمل التالي.
- استخدام تطبيق رموز الأمان إلزامي.

كم عدد أنواع الصناديق التي يمكنني الاستثمار فيها؟

يقدم لك QNB ثلاثة أنواع مختلفة من الصناديق التي تتناسب مع مستوى المخاطر المقبول لديك، وتمنحك عائداً تنافسياً على استثماراتك. للتعرف على المزيد حول كل صندوق، يرجى اتباع الروابط أدناه:

[اضغط هنا لمعرفة المزيد عن صندوق ثمار](#)

[اضغط هنا لمعرفة المزيد عن صندوق توازن](#)

[اضغط هنا لمعرفة المزيد عن صندوق تداول](#)

ما هي التفاصيل المتاحة في ملخص الصناديق؟

جميع ملخصات صناديق الاستثمار الخاصة بك، وتفصيلها (نوع الصندوق، عدد الوحدات، الرصيد)

كيف يمكنني فتح صندوق استثمار جديد وما هي شروط الإنشاء؟

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

شروط إنشاء صندوق جديد:

بالنسبة لصندوق ثمار:

- آخر موعد لاستقبال طلبات ثمار هو الساعة 12:00 ظهرًا.
- سيتم تطبيق سعر الوحدة النهائي وفقًا للسعر في تاريخ التنفيذ.
- الحد الأدنى لشراء الوحدات لأول مرة في ثمار هو 100 وحدة.
- سيتم عرض سعر الوحدة في صفحة ما قبل التأكيد لطلبك.

بالنسبة لصندوق تداول أو توازن:

- آخر موعد لاستقبال طلبات تداول أو توازن هو يوم الأحد الساعة 2:00 ظهرًا.
- يتم تنفيذ جميع الطلبات المستلمة خلال الأسبوع يوم الاثنين من كل أسبوع.
- أي طلب يتم استلامه يوم الأحد بعد الساعة 2:00 ظهرًا سيتم تنفيذه يوم الاثنين من الأسبوع التالي.
- لا يوجد حد أدنى لشراء الوحدات في توازن أو تداول.
- سيتم تطبيق سعر الوحدة النهائي وفقًا للسعر في تاريخ التنفيذ.
- سيتم عرض سعر الوحدة في صفحة ما قبل التأكيد لطلبك.

هل يمكنني استرداد (كسر) الصندوق القائم؟ كيف؟ وما هي الشروط؟

اذهب إلى "الودائع والصناديق"، ثم "صناديق الاستثمار"، ثم اختر "كسر"، وحدد الصندوق الذي ترغب في كسره وقم بتقديم الطلب.

شروط الاسترداد:

- متاح فقط للصناديق غير المرهونة.
- يمكن كسر الصناديق في أي وقت من تاريخ الإصدار.
- طلبات كسر ثمار حتى الساعة 12:00 ظهرًا تُنفذ في نفس يوم العمل، وما بعد ذلك تُنفذ في يوم العمل التالي.
- طلبات كسر تداول / توازن تُنفذ يوم الاثنين فقط (جميع الطلبات المستلمة خلال الأسبوع تُنفذ يوم الاثنين، وأي طلب يُستلم يوم الأحد بعد الساعة 2:00 ظهرًا يُنفذ يوم الاثنين من الأسبوع التالي).
- استخدام تطبيق رموز الأمان إلزامي.
- في حال عدم الاشتراك في خدمة تطبيق رموز الأمان / M-Token، ستظهر رسالة: عذراً، أنت غير مشترك في خدمة تطبيق رموز الأمان / M-Token ، يرجى مراجعة الفرع".
- الودائع/الصناديق الأخرى ذات المزايا المختلفة يمكن كسرها من خلال الفرع فقط.
- يتم تطبيق نفس رسوم الكسر المطبقة في الفروع عند التنفيذ عبر التطبيق البنكي.

هل يمكنني تتبع طلبات الودائع / صناديق الاستثمار؟
نعم، اذهب إلى "الودائع والصناديق"، ثم اختر "تتبع الطلبات". اختر نوع الطلب ، وسيتم عرض الطلب على شاشتك.

برنامج ال Life Rewards

ما هو برنامج الولاء "QNB Life Rewards" ؟

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

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

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

هل تنتهي صلاحية النقاط؟

النقاط صالحة لمدة سنتين بعد كسبها.

كيف يمكنني التحقق من رصيد نقاط الولاء الخاصة بي؟

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

كيف يمكنني استبدال نقاط الولاء الخاصة بي وأنواع الاستبدال؟

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

ما هي أنواع الاستبدال؟

استبدال نقدي: (Cashback)

- سيتم إضافة مبلغ نقاط الولاء إلى رصيد بطاقتك بعد نهاية أول يوم عمل.

استبدال قسيمة إلكترونية: (E-Voucher)

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

هل هناك حد في استبدال نقاط الولاء؟

نعم، يوجد حد أدنى لاستبدال النقاط نقدًا، ولكن لا يوجد حد أقصى. أما بالنسبة للقوائم الإلكترونية، فهناك مستويات مختلفة للاستبدال يمكنك الاطلاع عليها من خلال موقعنا الإلكتروني [بالضغط هنا](#)

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

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

هل هناك تاريخ انتهاء لصلاحية القسيمة الإلكترونية؟

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

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

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

هل سأحصل على المبلغ المسترد من القسيمة الإلكترونية إلى رصيد بطاقتي إذا قمت بإرجاع المنتج المشتراة باستخدام القسيمة الإلكترونية؟

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

المدفوعات

ما هي خدمة الدفع؟

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

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

الاتصالات والإنترنت، التبرعات، المرافق، ترخيص السيارة، التأمين، التعليم، التذاكر والسياحة، المدفوعات عبر الإنترنت، الاشتراكات والإعلانات، دفع فوري، المالية والبنوك، الطب، المجمعات والعقارات، اشتراكات الأندية

ما هي حدود المدفوعات؟

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

كيف يمكنني دفع خدمات فوري من خلال تطبيق QNB للموبايل؟

من قائمة "المدفوعات" ← اختر الجهة المراد السداد لها ← اختر اسم الخدمة ونوع الخدمة ← اضغط على "تأكيد" ← اختر الحساب الذي سيتم السداد منه وأدخل البيانات المطلوبة ← أدخل رمز التحقق (OTP) المنشأ من تطبيق m-Token ← اضغط على "متابعة" لإتمام العملية.

ما هي الخدمات المتاحة في قائمة "المزيد"؟

- تتبع الطلبات: لمتابعة طلباتك المنفذة عبر الموبايل أو الإنترنت البنكي.
- التقييم والمشاركة: لتقييم تطبيق QNB للخدمات المصرفية عبر الموبايل.
- الأسعار: للاطلاع على أسعار الصرف وأسعار الفائدة بالبنك.
- عن QNB: لمعرفة المزيد عن البنك.
- الإعدادات: لتغيير كلمة المرور، تفعيل الإشعارات، تفعيل بصمة الوجه / بصمة الإصبع.
- اتصل بنا: إما بالاتصال بمركز خدمة العملاء أو ملء نموذج بالمشكلة وسيقوم أحد ممثلي البنك بالتواصل معك.
- السحب بدون بطاقة (Cardless ATM).

الدرشة

أريد الوصول إلى ممثل خدمة العملاء في البنك للاستفسار عن أي منتجات أو خدمات؟

يمكنك الاستفسار عن أي منتج أو خدمة من خلال "درشة QNB" مع ممثل البنك لدينا. هذه الخدمة متوفرة من الأحد إلى الخميس من الساعة الثامنة صباحاً وحتى منتصف الليل (11:59 pm)

اتصل بنا

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

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

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

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

إشعارات حالة آخر تسجيل دخول:

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

تسجيل الخروج من التطبيق:

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