المحفظة الإلكترونية من QNB - الأسئلة المتداولة

المحتوي

كيف يمكنني التسجيل في الخدمة؟ 2
هل يمكنني الحصول على أكثر من محفظة واحدة على نفس رقم المحمول؟ 2
هل يمكنني تحميل أكثر من محفظة على أرقام هواتف محمولة مختلفة؟ 2
هل هناك حد أقصى لرصيد المحفظة أو المعاملات؟ 2
كيف يمكنني البدء في استخدام تطبيق المحفظة الإلكترونية؟ 2
كيف يمكنني شحن المحفظة من خلال بطاقاتي وحساباتي في بنك QNB؟ 3
كيف يمكنني إضافة بطاقاتي أو حسابي في بنكQNB؟ 3
كيف يمكنني الإيداع من خلال ماكينات الصراف الألى؟ 3
كيف يمكنني الإيداع من خلال منافذ فورى؟ 3
كيف يمكنني السحب من خلال ماكينات الصراف الألى؟ 3
كيف يمكنني السحب من خلال منافذ فورى؟ 4
كيف يمكنني الشراء من خلال المحفظة الإلكترونية؟ 4
كيفية دفع فواتير المرافق؟ 4
كيفية التبرع من خلال التطبيق؟ 4
هل يمكنني دفع فاتورة خطى في حين أنه خط تابع لشركة؟ 5
كيفية إجراء التحويلات؟ 5
كيفية الاطلاع والحصول على تفاصيل حركة المحفظة الالكترونية؟ 5
كيفية تقديم شكوى من على التطبيق؟ 5
كيفية أرسال تقييم للمعاملة من على التطبيق؟ 5
كيفية معرفة تعريفة الخدمات المقدمة من خلال التطبيق؟ 5
ماذا لو فقدت هاتفي المحمول /تم سرقته؟ 5
ماذا لو قمت بتغيير جهاز المحمول؟ 5
كيف يمكنني تغيير الرقم السري لمحفظتي؟ 6
ماذا لو نسيت الرقم السري أو أدخلته بشكل خاطئ عدة مرات؟ 6
ماذا لو لدى شكوى بخصوص أي معاملة؟ 6
ماذا لو أردت إنهاء هذه الخدمة؟ 6

كيف يمكنني التسجيل في الخدمة؟

- أشترك في الخدمة بملء طلب الاشتراك مجاناً في أحد فروع QNB، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت او من فروع **"فوري بلس"**
- قم بتحميل تطبيق المحفظة الإلكترونية منQNB من خلال **IOS App Store** أو **Google Play** على هاتفك المحمول أو قم بمسح رمز الاستجابة السريع



:

- قم بالتسجيل بإدخال بياناتك وكود التفعيل الذي سيتم إرساله في رسالة نصية على هاتفك المحمول
- قم بإنشاء رقمك السري (مكون **من ستة أرقام** بدون **أرقام متكررة أو متتابعة)**
- اشحن **المحفظة الإلكترونية** من بطاقتك، حسابك في البنك أو قم بإيداع أموال بمحفظتك من خلال **ماكينات الصراف الآلي** التي تحمل **علامة** ميزة أو أي من مقدمي خدمات **"فوري"** المنتشرين في أنحاء الجمهورية
- اذا لم تتمكن من فتح حساب **المحفظة الالكترونية** الخاصة بك نظراً لوجود محفظة اخري مسجلة علي نفس رقم هاتفك المحمول لدي شبكة **ميزة** يمكنك استخدام الرابط التالي واتباع الخطوات لإلغائها https://managewallet.meeza.eg/

الحدود والقواعد:

هل يمكنني الحصول على أكثر من محفظة واحدة على نفس رقم المحمول؟

لا، يمكن لكل رقم محمول التسجيل في محفظة **واحدة فقط** (سواء في البنك أو في شركة الهاتف المحمول)

هل يمكنني تحميل أكثر من محفظة على أرقام هواتف محمولة مختلفة؟

نعم، باستخدام نفس بطاقة **الرقم القومي** يمكنك التسجيل بحد أقصى في 3 محافظ على 3 أرقام هواتف محمولة مختلفة

هل هناك حد أقصى لرصيد المحفظة أو المعاملات؟

- يجب ألا يتجاوز **الحد الأقصى** لرصيد المحفظة في أي وقت من الأوقات عن **200,000 جنيه مصري**
- **الحد الأقصى** للمبلغ الذي يمكن إيداعه **في اليوم: 200,000 جنيه مصري**
- **الحد الأقصى** للمبلغ الذي يمكن سحبه **في اليوم: 30,000 جنيه مصري**
- **الحد الأقصى** للمبلغ الذي يمكن سحبه **في الشهر: 200,000جنيه مصري**

كيفية استخدام الخدمة:

كيف يمكنني البدء في استخدام تطبيق المحفظة الإلكترونية؟

- تحتاج أولا إلى شحن رصيد **المحفظة الإلكترونية** من بطاقتك، حسابك في البنك أو قم بإيداع أموال بمحفظتك من خلال **ماكينات الصراف الآلي** التي تحمل **علامة** ميزة أو أي من مقدمي خدمات **"فوري"** المنتشرين في أنحاء الجمهورية

كيف يمكنني شحن المحفظة من خلال بطاقاتي وحساباتي في بنك QNB؟

أضغط على رمز "**شحن المحفظة**" من الصفحة الرئيسية

- قم باختيار بطاقتك أو حسابك البنكي من القائمة
- أدخل المبلغ الذي تريد إضافته الى رصيد **المحفظة الإلكترونية** الخاصة بك

وسيتم نقلها على الفور إلى رصيد المحفظة الخاصة بك

كيف يمكنني إضافة بطاقاتي أو حسابي في بنكQNB؟

أضغط على رمز "**محفظتي**" من صفحة التطبيق الرئيسية

- **إضافة كارت**: أضغط على رمز (+) من قائمة "**بطاقاتي**" ثم قم بإدخال رقم الكارت (**16 رقم**) واسم الكارت كما ترغب أن يظهر لك على التطبيق
- **إضافة الحساب**: أضغط على رمز (+) من قائمة "**حساباتي**" ثم قم بإدخال رقم حسابك في بنك QNB (**13 رقم**) وادخل اسم للحساب كما ترغب في ان يظهر لك بالتطبيق

كيف يمكنني الإيداع من خلال ماكينات الصراف الألى؟

من خلال تطبيق المحفظة الالكترونية الخاصة بك

- قم باختيار " **ايداع وسحب من ماكينة صراف آلي** " من الصفحة الرئيسية
- قم بإدخال قيمة المبلغ المراد إيداعه وادخل **كلمة السر** الخاصة بالتطبيق (**6أرقام**)
- سوف تصدر **المحفظة الالكترونية رقم سري متغير** والذي ستقوم بإدخاله على ماكينة الصراف الآلي (**صالح لمدة خمس دقائق**)
- **(لا تفصح عن الرقم السري المتغير لأي شخص)**

من خلال ماكينة الصراف الآلي:

- قم بزيارة أي **ماكينة صراف آلي** تحمل **علامة ميزة ديجيتال**
- قم باختيار "**خدمات بدون بطاقة**" ثم " **محافظ الهاتف المحمول** " ثم قم باختيار" **إيداع**"
- أدخل رقم المحفظة الإلكترونية (**رقم هاتفك المحمول**) و (**الرقم السري المتغير**) الذي حصلت علية من خلال تطبيق **المحفظة الإلكترونية** الخاصة بك **(لا تفصح عن الرقم السري المتغير لأي شخص)**
- قم بإدخال المبلغ المراد إيداعه ثم قم باستلام الإيصال من ماكينة الصراف الآلي

كيف يمكنني الإيداع من خلال منافذ فورى؟

- قم بزيارة أي منفذ من منافذ فوري
- قم بإختيار" **إيداع نقدي في منفذ فوري**" من **محفظتك الإلكترونية** للحصول على **الرقم السري المتغير**

(لا تفصح عن الرقم السري المتغير لأي شخص)

- قم بكتابة **رقم المحمول والرقم السري المتغير** على ماكينة فوري المتواجدة لدى التاجر لتنفيذ العملية
- قم بإعطاء التاجر في المنفذ المبلغ المراد إيداعه واستلم الإيصال.

كيف يمكنني السحب من خلال ماكينات الصراف الألى؟

من خلال تطبيق المحفظة الالكترونية الخاصة بك:

- قم باختيار " **ايداع وسحب من ماكينة صراف آلي** " من الصفحة الرئيسية

- قم بإدخال قيمة المبلغ المراد سحبه وادخل **كلمة السر الخاصة** بالتطبيق **(6 أرقام)**
- سوف تصدر **المحفظة الالكترونية رقم سري متغير** والذي ستقوم بإدخاله على ماكينة الصراف الآلي **(صالح لمدة خمس دقائق)**

(لا تفصح عن الرقم السري المتغير لأي شخص)

من خلال ماكينة الصراف الآلي :

- قم بزيارة أي **ماكينة صراف آلي** تحمل **علامة ميزة ديجيتال**
- قم باختيار **"خدمات بدون بطاقة"** ثم **"محافظ الهاتف المحمول"** ثم قم بإختيار **"سحب"**
- أدخل رقم **المحفظة الإلكترونية (رقم هاتفك المحمول)**
- قم بإدخال **الرقم السري المتغير** (الذي حصلت علية من خلال تطبيق المحفظة الإلكترونية الخاصة بك)

(لا تفصح عن الرقم السري المتغير لأي شخص)

- قم بإدخال المبلغ المراد سحبه **(نفس المبلغ الذي أدخلته على تطبيق المحفظة الإلكترونية)**
- قم باستلام المبلغ والإيصال من ماكينة الصراف الآلي

كيف يمكنني السحب من خلال منافذ فورى؟

- قم بزيارة أي منفذ من منافذ فوري
- من الصفحة الرئيسية قم باختيار **"سحب نقدي من منفذ فوري"** من **محفظتك الالكترونية**
- قم بإدخال **"رقم التاجر"** والمبلغ المراد سحبه على التطبيق
- قم بإعطاء الرقم المرجعي للتاجر
- قم باستلام المبلغ المراد سحبه والإيصال من التاجر

كيف يمكنني الشراء من خلال المحفظة الإلكترونية؟

- قم باختيار **"مشتريات"** من الصفحة الرئيسية
- قم بالضغط علي **"مسح رمز الاستجابة السريع"** الخاص بالتاجر الذي لديهم **علامة** أو قم بإدخال رقم المحفظة الخاصة به
- قم بإدخال مبلغ الشراء
- سوف تظهر لك بيانات العملية والمصاريف الخاصة بها لتقوم بتأكيد العملية

كيفية دفع فواتير المرافق؟

- اضغط على رمز **"خدمات فوري"** من الصفحة الرئيسية ثم اضغط على رمز **"مرافق عامة"**
- حدد شركة المرافق الخاصة بوحدتك
- أدخل تفاصيل الدفع **(رقم المشترك أو الرقم المرجعي** * - المذكور على فاتورة المرافق الخاصة بك)
- سيتم عرض بيانات الفاتورة مع تكلفة لتأكيد عملية الدفع

*(الرقم المرجعي لـ Petro Trade هو رقم مكون من **16 رقم**، مذكور على الفاتورة الخاصة بك، ويتكون من رقم المحافظة، والمنطقة واليومية والقطاع والبلوك والمبنى والشقة والرقم الفرعي، كما يمكنك إدخال قراءة العداد من خلال التطبيق)

كيفية التبرع من خلال التطبيق؟

- اضغط على رمز **"خدمات فوري"** من الصفحة الرئيسية ثم اضغط على رمز **"تبرعات"**
- حدد الهيئة الذي تريد التبرع لها
- سوف يطلب منك إدخال رقم المحمول أو يمكنك إضافتها من دليل الهاتف الخاص بك (ليس من الضروري رقم الهاتف الخاص بك)
- حدد المبلغ الذي تريد التبرع به.
- سيتم عرض بيانات الخدمة مع تكلفة الخدمة لتأكيد عملية الدفع

هل يمكنني دفع فاتورة خطى في حين أنه خط تابع لشركة؟

- لا، للأسف، هذا النوع من فواتير الهاتف لا يمكن دفعه من خلال خدمة فوري

كيفية إجراء التحويلات؟

- إختار **"إرسال مبلغ"** من الصفحة الرئيسية
- أدخل رقم هاتف متلقى التحويل أو يمكنك إضافته من دليل الهاتف الخاص بك (يجب أن يكون متلقى التحويل **حامل محفظة** إما مع **بنك** أو مع **شركة الهاتف المحمول)**
- أدخل المبلغ المراد تحويله **بالجنيه المصري**
- سيتم إستقبال التحويل الذي قمت به على الفور على محفظة المستفيد لديك أمكانية لتأكيد التحويل عن طريق رسالة نصية إلى المستفيد

كيفية الاطلاع والحصول على تفاصيل حركة المحفظة الالكترونية؟

- أختار كشف الحساب الالكتروني من القائمة الجانبية
- أختار الفترة التي تريد الاستعلام عنها بحد أقصى **6 أشهر سابقة**
- في حالة أنك لم تختار بريد الكتروني، سيتم ارسال كشف الحساب الالكتروني على الايميل المسجل لدى البنك
- أدخل الرقم السري الخاص بالخدمة
- سيتم إرسال كشف الحساب الالكتروني على **الايميل**

كيفية تقديم شكوى من على التطبيق؟

يمكنك تقديم شكوى بعد القيام بأي معاملة أو من خلال تاريخ المعاملات، أضغط على **"الإبلاغ عن مشكلة"** وقم بإختيار سبب المشكلة وكتابة الايميل الذي تريد أن يتم متابعة الشكوى عليه

كيفية أرسال تقييم للمعاملة من على التطبيق؟

بعد القيام بأي عملية من على التطبيق سيظهر لك تقييم للمعاملة من 1-5، حيث تكون 1 هو **غير راض تماماً** و5 هو **راضي تمام**

كيفية معرفة تعريفة الخدمات المقدمة من خلال التطبيق؟

- سيكون تعريفة الخدمة معلنه قبل تأكيد أي معاملة، كما يمكن الضغط على " **تسعير** " من القائمة الجانبية من الصفحة الرئيسية

الأمان:

ما هي معايير انشاء الرقم السري(M-PIN)؟

يجب ان يكون الرقم السري مكون من **6 أرقام**
لا يجب تكرار نفس الرقم **أكثر من مرتين** في الرقم السري
لا يجب استخدام الأرقام المتسلسلة

ملحوظة هامة: برجاء عدم إنشاء رقم سري من السهل معرفته أو يحتوي على معلومات مثل تاريخ ميلادك أو رقم هاتفك

ماذا لو فقدت هاتفي المحمول /تم سرقته؟

- اتصل بمركز خدمة العملاء (**19700**) لحظر رقم المحفظة

ماذا لو قمت بتغيير جهاز المحمول؟

- قم بتحميل التطبيق على الجهاز الجديد

- أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك
- سوف تتلقى على الفور رمز التفعيل الجديد في رسالة نصية على الرقم المسجل بالبنك، قم بإدخاله في الخانة المطلوبة في التطبيق
- وهكذا سيتم استخدام المحفظة بشكل طبيعي مع نفس بياناتك القديمة (الرصيد و**M-Pin**)

كيف يمكنني تغيير الرقم السري لمحفظتي؟

- بعد الدخول إلى التطبيق بكلمة المرور الحالية، قم باختيار "**تغييرM-Pin**" من الإعدادات في الجانب الأيسر من القائمة
- أدخل الرقم السري الحالي
- أدخل الرقم السري الجديد **مرتين** (للتأكيد)

ماذا لو نسيت الرقم السري أو أدخلته بشكل خاطئ عدة مرات؟

- اتصل بمركز خدمة العملاء **19700**
- سوف يساعدك مركز خدمة العملاء على إعادة ضبط الرقم السري بعد إجراء المصادقة المطلوبة
- بعد الإنتهاء من إعادة الضبط، سوف تكون قادر على إنشاء رقم سري جديد خاص بك من خلال التطبيق

الاعتراض وإنهاء الخدمة:

ماذا لو لدى شكوى بخصوص أي معاملة؟

في هذه الحالة يرجى زيارة الفرع الخاص بك أو الاتصال على **19700** لتقديم الشكوى

ماذا لو أردت إنهاء هذه الخدمة؟

- يمكنك انهاء الخدمة من خلال:

1. مكنك زيارة أقرب فرع QNB وتوقيع طلب الغاء الخدمة
2. من خلال تطبيق **المحفظة** ا الإلكترونية قم باختيار "**حذف المحفظة** "من القائمة الجانبية ثم ادخل الرقم السري الخاص بالتطبيق
3. الدخول على الرابط التالي واتباع الخطوات لإلغاء تسجيل المحفظة https://managewallet.meeza.eg/

برجاء التأكد من استخدام أو سحب الرصيد المتبقي في المحفظة الإلكترونية قبل الغاء الخدمة
في حالة وجود رصيد متبقي في المحفظة يمكنك الرجوع لأقرب فرع لحسب الرصيد