

## الأسئلة الشائعة حول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للأفراد

**كيف يمكنني اختيار لغة التعاملات المصرفية عبر الإنترنت أو تغييرها؟**  
يمكنك تحديد لغتك من صفحة تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت و اختيار اللغة العربية أو الإنجليزية

**كيف يمكنني الاشتراك في خدمة الانترنت البنكي للأفراد ؟**  
من خلال زيارة الفرع وذلك عن طريق التوقيع على طلب الإشتراك بالخدمة .  
من خلال الاتصال بمركز الاتصال الهاتفي 16668 وذلك للعملاء الحاليين فقط ، على أن يتم استيفاء طلب الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية للأفراد من خلال زيارة أقرب فرع بحد أقصى 6 شهور من تاريخ الإشتراك .

**كيف يمكنني مراجعة شروط وأحكام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟**  
يمكن مراجعة الشروط والاحكام من خلال الرابط المتاح على صفحة تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت .

**من أين يمكنني تتبع طلباتي المرسله من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟**  
يمكن مراجعه الطلبات المرسله من خلال الدخول على الانترنت البنكي و اختيار ( الخدمات ) ثم اختيار (متابعة الطلبات)  
وهذا لمعرفة حالة الطلب المقدم من خلال الانترنت البنكي

**هل يمكنني تغيير اسم المستخدم أو كلمة المرور الخاصة بي قبل انتهاء الصلاحية؟**  
لا يمكن تغيير اسم المستخدم ، ولكن يمكن تغيير كلمة المرور قبل إنتهاء الصلاحية وذلك من خلال الدخول على خدمة الانترنت البنكي ، ثم الضغط على ( حماية ) ثم اختيار ( تغيير اعدادات الأمان ) ثم اختيار ( تغيير كلمة المرور ).

**هل يمكنني تغيير بيانات جهات الاتصال الشخصية الخاصة بي من خلال الانترنت البنكي؟**  
لا، يمكنك تغيير بيانات جهات الاتصال الشخصية من خلال زيارة أقرب فرع

**إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بي ، فماذا أفعل؟**  
يتم الضغط على نسيت كلمة السر.  
يتم ادخال البيانات المطلوبة لإعادة تعيين كلمة السر ثم الإجابة على اسئلة الأمان الخاصة بك .  
يتم ارسال رسالة نصية على الرقم المسجل في الخدمة والتي تحتوي على كود سري ( OTP ) لإعادة تعيين كلمة السر .

**كيف يتم إعادة تعيين كلمة المرور في حالة ادخالها بشكل خاطئ لأكثر من مرة أو تم إيقاف الخدمة مؤقتاً؟**  
يتعين عليك الإتصال بمركز الإتصال الهاتفي علي رقم 16668 وذلك لإعادة تعيين كلمة السر.

**كيف أجد حركة معاملات الحساب؟**  
الدخول علي خدمة الانترنت البنكي ثم اختيار ( الحسابات ) مع تحديد الحساب و اختيار ( كشف حساب مفصل).

**ماهو تطبيق رموز الأمان ؟**  
تطبيق رموز الأمان SAIB TOKEN يتم استخدامه عن طريق الهاتف المحمول ، و يتيح لك القيام بمعاملاتك البنكية عبر الانترنت البنكي حيث يقوم التطبيق باستخراج الرقم السري المتغير ( OTP ) الذي يستخدم لمرة واحدة فقط للتصديق على المعاملات.

**كيف يمكنني تفعيل تطبيق saib token ؟**

- يتم الدخول على خدمة الانترنت البنكي مستخدما اسم المستخدم و كلمة المرور
- يتم الضغط على ( خدمات ) ثم ( تفعيل تطبيق رموز الأمان )
- يتم ادخال كلمة السر الخاصة بخدمة الانترنت البنكي .

- سيتم ارسال رقم سري متغير ( OTP ) على الهاتف المحمول المسجل بالبنك
- قم بتحميل تطبيق SAIB Token ثم قم بمسح رمز الاستجابة السريع QR Code.
- قم بإنشاء رقم سري جديد ليتم تفعيل تطبيق رموز الأمان.

#### كيف يمكنني استخدام تطبيق saib-Token ؟

افتح تطبيق saib Token ثم اختر ( OTP ) و أدخل الرقم السري و سيظهر لك كلمة المرور المؤقتة للمصادقة على المعاملات .

#### هل يمكنني إعادة تفعيل البطاقة الموقوفة مؤقتا من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟

لا

#### كيف يمكنني سداد البطاقات الائتمانية الخاصة بي؟

بعد الدخول علي خدمة الأنترنت البنكي يتم اختيار "بطاقات" و من بعدها اختيار "الدفع لبطاقتي" و من ثم تحديد الحساب المراد الخصم منه و اتباع الخطوات.

إذا تم طلب دفتر الشيكات من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، فهل سيتم خصم الرسوم من قبل البنك؟  
نعم ، سيتم خصم مصاريف اصدار دفتر الشيكات طبقا لتعريفه المصاريف و العمولات المطبقة بالبنك من حساب العميل.

#### كيف يتم تسليم دفتر الشيكات؟

من خلال تحديد فرع الاستلام من قبل العميل .

#### ما هي حدود التحويل بين الحسابات؟

لا يوجد حد أقصى للتحويل بين حسابات العميل .  
الحد الأقصى اليومي للتحويل إلى حسابات داخل البنك : 500,000 جنيه مصري .  
الحد الأقصى اليومي للتحويل إلى حسابات خارج البنك بالعملة المحلية : 500,000 جنيه مصري.

#### كيف يمكنني تتبع التحويل الخاص بي إلى حسابات أخرى المنفذة من خلال الإنترنت البنكي؟

بعد الدخول علي خدمة الأنترنت البنكي يتم اختيار "الخدمات" و من بعدها اختيار " تاريخ عمليات الأنترنت "

هل يمكنني إضافة عدد غير محدود من المستفيدين

نعم

#### هل هناك أي رسوم خاصة بالتحويلات؟

نعم، يتم تطبيق المصاريف و العمولات وفقا لتعريفه المصاريف و العمولات للأفراد.

#### هل يمكنني إصدار شهادة أو وديعة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟

نعم يمكنك ذلك.

#### هل سيتم إصدار الوديعة في نفس يوم الطلب ؟

نعم سيتم إصدار الوديعة في نفس اليوم

#### هل يمكنني كسر الشهادة / الوديعة باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟

لا، يمكنك كسر الشهادة / الوديعة من خلال زيارة أقرب فرع.