



الأسئلة الشائعة

عن

محافظة الهاتف المحمول الالكترونية

إدارة المدفوعات الالكترونية

أكتوبر ٢٠٢١

الأسئلة

ما هي محفظة الهاتف المحمول الإلكترونية؟

ما أهمية المحفظة الإلكترونية؟

ما هي قواعد المحافظ الإلكترونية؟

ما هي الحدود القصوى للعمليات؟

ما هي وسائل الأمان في المحفظة الإلكترونية؟

كيف أسجل في خدمات المحفظة الإلكترونية؟

١. الاشتراك

٢. تفعيل المحفظة الإلكترونية

٣. غلق المحفظة الإلكترونية

كيف أستخدم محفظتي الإلكترونية؟

١. استخدام المحفظة الإلكترونية

٢. تغذية المحفظة الإلكترونية

٣. خدمات المحفظة الإلكترونية

أ. كيف يمكنني الإيداع لدى منافذ شركة المحمول او مقدم الخدمة؟

ب. كيف يمكنني الإيداع من خلال ماكينات الصراف الآلي؟

ج. كيف يمكنني السحب من خلال منافذ شركة المحمول او مقدم الخدمة؟

د. كيف يمكنني السحب من خلال ماكينات الصراف الآلي؟

هـ. كيف أحول أموال من محفظتي الإلكترونية لأي محفظة الكترونية أخرى؟

و. كيف يمكنني شحن رصيد هاتف محمول؟

ز. كيف يمكنني سداد فواتير هاتف محمول أو سداد فواتير الانترنت؟

ح. كيف يمكنني سداد فواتير المرافق؟

-
- ط. كيف يمكنني انشاء كارت ائتماني افتراضي لسداد قيمة مشترياتي من موقع الكتروني؟
- ي. كيف يمكنني سداد قيمة مشترياتي من التجار؟
- أولاً: سداد قيمة المشتريات باستخدام الـUSSD :
- ثانياً: سداد قيمة المشتريات باستخدام رمز/كود الاستجابة السريع:
- ثالثاً: سداد قيمة المشتريات من على المواقع الالكترونية أو من على تطبيقات التجار:
- نصائح وارشادات عند سداد قيمة مشترياتك من محفظتك
- ك. كيف يمكنني تحويل التبرعات للمؤسسات الخيرية والعلاجية؟
- ل. كيف يمكنني الاستفادة من خدمات مجموعات الادخار والاقراض الريفي VSLA؟
- م. كيف يمكنني استقبال المرتب والحافز على المحفظة الالكترونية الخاصة بي؟
- ن. كيف يمكنني سداد رسوم جامعة أو المدرسة أو النادي أو النقابة؟
- س. كيف يمكنني التحويل من الحساب البنكي لمحفظتي الالكترونية؟
- ع. كيف يمكنني صرف المعاش الخاص بي على المحفظة الالكترونية؟
- ف. كيف يمكنني صرف نفقة المطلقات عن طريق بنك ناصر الاجتماعي على المحفظة الالكترونية؟
- ص. كيف يمكنني الحصول على تمويل متناهي الصغر على المحفظة الالكترونية وسداد أقساطه باستخدام المحفظة الالكترونية؟

أسئلة عامة

- أ. ماذا لو فقدت هاتفي المحمول / تم سرقة؟
- ب. ماذا لو علم أحد الرقم السري؟
- ج. ماذا أفعل لو قمت بتغيير الهاتف المحمول؟
- د. كيف يمكنني تغيير الرقم السري لمحفظتي الالكترونية؟
- ه. ماذا لو نسيت الرقم السري أو أدخلته بشكل خاطئ عدة مرات؟
- و. ماذا لو لدى شكوى أو استفسار بخصوص المحافظ الالكترونية؟

ما هي محفظة الهاتف المحمول الإلكترونية؟

هي خدمة تتيح لك كمالك أو حائز للهاتف المحمول فتح محفظة الكترونية على خط الهاتف المحمول المسجل باسمك (حساب للهاتف المحمول).

ما أهمية المحفظة الإلكترونية؟

تتيح المحافظ الإلكترونية لمالكها اجراء معاملات مالية الكترونياً من خلال الهاتف المحمول (باستخدام ال USSD أو التطبيق للهواتف الذكية) ومنافذ تقديم الخدمة مما يوفر عليك الوقت والنفقات والمجهود مع ضمان الخصوصية والسرية وحماية لك ولأموالك وذلك كله في أي وقت ومن أي مكان من خلال الهاتف المحمول.

ما هي قواعد المحافظ الإلكترونية؟

- ✓ يجب أن يكون خط المحمول مسجل باسمك ورقم بطاقتك.
- ✓ رقم الهاتف المحمول هو رقم حساب المحفظة.
- ✓ يتم ربط المحفظة الإلكترونية على رقم الهاتف المحمول المفتوحة عليه فقط ولا يمكن إصدار أكثر من محفظة على رقم هاتف واحد.
- ✓ يمكنك فتح بحد أقصى ٣ محافظ إلكترونية على ٣ أرقام محمول مختلفة مسجلة باسمك ورقم بطاقتك.
- ✓ كافة معاملات المحفظة ورصيدا يكون بالجنية المصري
- ✓ لا يمكن اجراء أي عملية إلا إذا كان رصيد المحفظة يغطي قيمة العملية بالإضافة إلى عمولتها.

ما هي الحدود القصوى للعمليات؟

- ✓ الحد الأقصى اليومي للسحب والتحويل وأي عمليات خصم من المحفظة الإلكترونية الخاصة بالأشخاص الطبيعيين: ٣٠ ألف جنيه.
- ✓ الحد الأقصى الشهري للسحب والتحويل وأي عمليات خصم من المحفظة الإلكترونية الخاصة بالأشخاص الطبيعيين: ١٠٠ ألف جنيه.

ما هي وسائل الأمان في المحفظة الإلكترونية؟

- ✓ يتم حماية أموالك باستخدام **رقم سري M-Pin** للتأكد من هويتك عند استخدام المحفظة كل عملية.
- ✓ يتم حماية التطبيق الخاص بالمحفظة **بكلمة سر**، يجب أن يتم إدخالها كل مرة تفتح فيها التطبيق.
- ✓ يجب أن يتم حماية الهاتف المحمول الخاص بك **بكلمة مرور** أو أحد السمات المميزة (مثل بصمة الأصابع أو بصمة الصوت أو الصفات البيومترية)
- ✓ الرقم السري لمحفظتك وكلمة السر لتطبيق المحفظة وكلمة المرور الخاصة بهاتفك هم مفاتيح الأمان التي تضمن عدم استخدام غيرك للمحفظة وبالتالي احرص على ما يلي:

١. يجب أن تقوم باختيار أرقام وكلمات مختلفة وفريدة وغير مكررة، سهل تذكر كل منها ويصعب على الآخرين تخمينهم.

٢. تجنب كتابتهم على أي ورقة أو تسجيلهم على أي أجهزة إلكترونية أو ارسالهم بالبريد الإلكتروني أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو الإفصاح عنهم أو مشاركتهم مع الغير أيّاً كان.

-
٣. تذكر دائماً بأنه لا يحق لأي شخص أو جهة الاستفسار منك عن الرقم السري أو كلمة السر أياً كان المستفسر.
٤. احرص على ادخالهم بشكل صحيح، فهناك حد أقصى للمحاولات الغير ناجحة لإدخالها وسيتم بعدها إيقاف المحفظة أو التطبيق أو الهاتف المحمول.
٥. احرص على تغييرهم بانتظام (على الأقل مرة كل ثلاثة أشهر) أو عند وجود أدنى شك باحتمال معرفتها من شخص غيرك.
- ✓ تسجيل الخروج من تطبيق المحفظة عند الانتهاء من استخدامه حماية للتطبيق حتى لا يكون متاح لأي شخص يأخذ الهاتف منك أو لأي مخترق استخدام التطبيق إلا عند ادخال كلمة السر
- ✓ عند القيام بسحب وايداع الأموال من خلال أي منفذ، وحفاظاً على أموالك، يشترط للقيام بسحب الأموال من المحفظة الإلكترونية التأكد من امتلاكك لها، وذلك من خلال اطلاع موظف شركة المحمول / مقدم الخدمة على أصل بطاقة الرقم القومي الخاصة بك بالإضافة إلى ادخالك للرقم السري للمحفظة الإلكترونية على هاتفك المحمول.
- ✓ عند القيام بسحب أموال من ماكينات الصراف الآلي، يتم ارسال كلمة سر للهاتف المحمول الخاص بك يجب عليك استخدامها لمرة واحدة في مهلة محددة لإتمام العملية، وذلك كوسيلة اضافية للتأكد من امتلاكك للمحفظة الإلكترونية.
-

كيف أسجل في خدمات المحفظة الإلكترونية؟

١. الاشتراك

- ✓ يمكنك الاشتراك **مجانياً** في الخدمة وفتح محفظة الكترونية بالتوجه بهاتفك المحمول لأحد أفرع شركات المحمول أو البنوك.
- ✓ يقوم الموظف بالاطلاع على أصل بطاقة الرقم القومي السارية.
- ✓ املأ العقد ببياناتك.
- ✓ احرص على قراءة العقد بعناية ومعرفة شروط وأحكام وقواعد الخدمة قبل التوقيع.
- ✓ احرص على الحصول على نسختك من العقد.

٢. تفعيل المحفظة الإلكترونية

- ✓ يجب عليك اتباع خطوات تفعيل المحفظة التي يوضحها لك موظف الفرع أو عند التواصل مع أحد موظفي خدمة العملاء التابعة لمقدم الخدمة أو الموضحة بالموقع الإلكتروني لشركة المحمول التابع لها الخط.
- ✓ يمكنك تحميل تطبيق المحفظة الإلكترونية على هاتفك المحمول من على المتجر الإلكتروني للتطبيقات (Google play, iOS, ... etc) والمتاح على الرابط الخاص به في الموقع الإلكتروني للشركة.
- ✓ قم بالتسجيل بإدخال بياناتك في التطبيق وكود التفعيل الذي سيتم إرساله في رسالة نصية على هاتفك المحمول وتحديد كلمة سر الخاصة بالتطبيق.

✓ قم بإنشاء رقمك السري M-Pin (مكون من ستة أرقام بدون أرقام متكررة أو متتابعة)

٣. غلق المحفظة الإلكترونية

- ✓ رقم حساب المحفظة الإلكترونية هو رقم هاتفك المحمول وبالتالي يتم غلق المحفظة الإلكترونية تلقائياً حال إيقاف تفعيل الخط.
- ✓ يمكنك غلق المحفظة الإلكترونية في أي وقت بالتوجه لأي فرع شركة محمول وطلب غلق المحفظة الإلكترونية.
- ✓ احرص على الحصول على نسخة من طلب غلق المحفظة الإلكترونية.
- ✓ في حالة إيقاف أو غلق المحفظة الإلكترونية سواء من قبلك أو من قبل شركة المحمول أو البنك، يحق لك استرداد رصيد محفظتك الإلكترونية باستخدام بطاقة الرقم القومي السارية في أي وقت.

كيف أستخدم محفظتي الإلكترونية؟

١. استخدام المحفظة الإلكترونية

تقدر تستخدم محفظتك الإلكترونية في استقبال الأموال في أي وقت أو أي مكان أو بسحب نقود من رصيد محفظتك الإلكترونية أو بالاستفادة من أي من خدمات المحافظ الإلكترونية المتاحة من قبل شركة المحمول أو البنك التابع له محفظتك الإلكترونية.

✓ يمكنك اجراء عمليات من المحفظة الإلكترونية باستخدام:

١. كود الـ USSD الخاص بكل شركة



٢. التطبيق الخاص بالمحفظة الإلكترونية التابع لشركة المحمول التابع لها خطك.

٣. رمز الاستجابة السريع QR code في حالة سداد مشترياتك من التجار.

٤. منافذ شركات المحمول ومقدمي الخدمة وماكينات الصراف الآلي في حالة الإيداع والسحب.

-
- ✓ احرص على معرفة قواعد وأحكام خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول.
 - ✓ من الأفضل الدخول على تطبيق المحفظة الإلكترونية من خلال شبكات الهاتف المحمول.
 - ✓ في حال استخدام شبكة انترنت WiFi لاستخدام تطبيق المحفظة الإلكترونية، يجب التأكد بأنها محمية بكلمة سر قوية وأنها ليست متاحة للاستخدام من قبل العموم.
 - ✓ ستلقى اشعار من الشركة بنجاح/إتمام أي عملية فور تنفيذها يشمل تفاصيل العملية وعمولتها ورصيدك المتبقي، احرص على عدم مسحها إلا بعد التأكد من صحة تنفيذ العملية. وفي حال عدم استلامك لإشعار العملية أو عدم تنفيذها بشكل سليم، يجب عليك التواصل مع خدمة العملاء.
 - ✓ تأكد من أن كافة الاشعارات والرسائل المرسلة إليك تحمل اسم شركة المحمول.
 - ✓ احرص على الحصول على إيصال/فاتورة لأي عملية قمت بها من خلال فرع شركة المحمول أو مقدم الخدمة والاحتفاظ به حتى تتأكد من صحة تنفيذ العملية. وفي حالة حدوث خطأ في تنفيذ العملية، يجب عليك التواصل مع خدمة العملاء.
 - ✓ كل أوامر الدفع والتحويل التي قمت بها لإجراء أي عملية يتم تسجيلها لدى شركة المحمول ويمكن اثباتها في أي وقت لاحق، يمكنك مراجعة
-

حساباتك والمعاملات التي قمت بها والتواصل مع خدمة العملاء في حالة الشكوى بخصوص أي عملية.

✓ يمكنك في أي وقت الاستعلام عن رصيدك أو طلب كشف حساب مختصر عن عملياتك في الفترة السابقة من خلال أحد القنوات المتاحة.

✓ كافة العمولات تخصم من المحفظة الإلكترونية مباشرة ولا يوجد أي عمولات تسدد نقداً لموظف الشركة أو موظف مقدم الخدمة أو التاجر.

✓ احرص على التأكد من رقم الهاتف المحمول الذي ستقوم بتحويل الأموال لمحفظته الإلكترونية قبل تأكيدك على تنفيذ التحويل حتى لا يتم تحويل الأموال على محفظة الكترونية لمستقبل آخر.

✓ احرص على مراجعة المبلغ الذي قمت بإدخاله لإجراء أي عملية مالية قبل تأكيدك على تنفيذ العملية.

✓ لا تدع أي شخص آخر يستخدم محفظتك الإلكترونية، لا يمكن لأي عميل أن يودع أموال في محفظة الكترونية لعميل آخر ولكن يجب على العميل إيداع الأموال في محفظته الإلكترونية ثم القيام بتحويل المبلغ من محفظة الإلكترونية للمحفظة الكترونية للعميل الآخر.

٢. تغذية المحفظة الإلكترونية

أ. يمكنك إيداع الأموال في محفظتك مباشرة **دون تحمل أي عمولات أو رسوم إضافية** من خلال:

- المنافذ التابعة لشركة المحمول.
- منافذ مقدمي الخدمة المتعاقدين مع شركة المحمول (مثل فوري وأمان).

▪ ماكينات الصراف الآلي.

- ب. استقبال أموال من أي محفظة الكترونية أخرى داخل مصر سواء كانت تابعة لنفس شركة المحمول أو تابعة لأي شركة أخرى أو بنك آخر.
- ج. استقبال أموال من أي حساب بنكي لمحفظةك الالكترونية.
- د. استقبال دخلك (مرتب أو عمولة أو حوافز) على محفظتك الالكترونية وذلك بالاتفاق مع الجهة التي تعمل لديها.
- هـ. استقبال التحويلات الواردة من الخارج بالعملات الأجنبية و اضافتها إلى المحفظة بالجنيه المصري.

٣. خدمات المحفظة الالكترونية

- أ. إيداع النقود في المحفظة الالكترونية من خلال:
 ١. المنافذ التابعة لشركة المحمول.
 ٢. منافذ مقدمي الخدمة المتعاقدين مع شركة المحمول (مثل فوري وأمان).
 ٣. ماكينات الصراف الآلي.
- ب. سحب النقود من المحفظة الالكترونية من خلال:
 ١. المنافذ التابعة لشركة المحمول.
 ٢. منافذ مقدمي الخدمة المتعاقدين مع شركة المحمول (مثل فوري وأمان).
 ٣. ماكينات الصراف الآلي.
- ج. تحويل الأموال من أي محفظة الالكترونية لأي محفظة أخرى في أي مكان في مصر.
- د. شحن رصيد المحمول.

-
- ه. سداد فواتير المحمول وسداد فواتير الانترنت.
 - و. سداد فواتير المرافق مثل الكهرباء والغاز والمياه.
 - ز. سداد قيمة المشتريات من المواقع الالكترونية عن طريق إنشاء كارت ائتماني افتراضي مؤقت.
 - ح. سداد قيمة المشتريات من التجار.
 - ط. تحويل التبرعات للمؤسسات الخيرية والعلاجية.
 - ي. خدمات مجموعات الادخار والاقرض الريفي VSLA.
 - ك. تحويل واستقبال المرتبات والحوافز على المحفظة الالكترونية.
 - ل. سداد رسوم للجهات مثل الجامعات والمدارس والنوادي والنقابات.
 - م. التحويل من الحساب البنكي لحساب المحفظة الالكترونية.
 - ن. صرف المعاشات على المحفظة الالكترونية الخاصة بالمستحقين.
 - س. صرف نفقة المطلقات عن طريق بنك ناصر الاجتماعي على المحفظة الالكترونية الخاصة بالمستفيدين.
 - ع. الحصول على تمويل متناهي الصغر وسداد الأقساط باستخدام المحفظة الالكترونية.

✓ كل شركة تتيح مجموعة من هذه الخدمات على محفظتها الالكترونية ويمكنك في أي وقت الاستعلام عن الخدمات المتاحة لشركة المحمول التابع لها محفظتك الالكترونية من خلال أحد القنوات المتاحة.

أ. كيف يمكنني الإيداع لدى منافذ شركة المحمول أو مقدم الخدمة؟

- ✓ قم بزيارة أي فرع من فروع شركات المحمول أو مقدم الخدمة التي تتيح خدمتي السحب والإيداع لمحفظة شركتك الإلكترونية واطلب من الموظف إيداع المبلغ في محفظتك الإلكترونية.
- ✓ يقوم الموظف بالاطلاع على بطاقة الرقم القومي الخاصة بك.
- ✓ يقوم الموظف بالحصول على رقم المحمول وقيمة الإيداع والبدء في اجراء عملية الإيداع.
- ✓ سيصلك طلب على هاتفك بتأكيد رغبتك في اجراء عملية إيداع موضحاً به المبلغ وذلك بإدخال الرقم السري للتأكيد.
- ✓ قم بإعطاء الموظف المبلغ المراد إيداعه واستلم الإيصال.
- ✓ سيصلك اشعاراً بنجاح العملية.

ب. كيف يمكنني الإيداع من خلال ماكينات الصراف الآلي؟

- ✓ قم بزيارة أي ماكينة صراف آلي تدعم خاصية "الإيداع بدون بطاقة" وتحمل علامة ميزة.
- ✓ قم باختيار "خدمات بدون بطاقة" من قائمة الاختيارات المحددة في الماكينة.
- ✓ قم باختيار "محافظ الهاتف المحمول" من قائمة الاختيارات المحددة في الماكينة.
- ✓ قم باختيار "إيداع" من قائمة الاختيارات المحددة في الماكينة.

- ✓ قم بإدخال رقم المحفظة الإلكترونية (هاتفك المحمول) والرقم السري لها على ماكينة الصراف الآلي.
- ✓ قم بإدخال المبلغ المراد إيداعه في الفتحة المخصصة للإيداع في الماكينة ثم قم بتأكيد قيمة المبلغ واستلام الإيصال.
- ✓ سيصلك اشعاراً بنجاح العملية.

ج. كيف يمكنني السحب من خلال منافذ شركة المحمول او مقدم الخدمة؟

- ✓ قم بزيارة أي فرع من فروع شركات المحمول أو مقدم الخدمة التي تتيح خدمتي السحب والإيداع لمحفظة شركتك الإلكترونية واطلب من الموظف سحب المبلغ في محفظتك الإلكترونية.
- ✓ يقوم الموظف بالاطلاع على بطاقة الرقم القومي الخاصة بك.
- ✓ يقوم الموظف بالحصول على رقم المحمول وقيمة المبلغ المراد سحبه والبدء في اجراء عملية السحب.
- ✓ سيصلك طلب على هاتفك بتأكيد رغبتك في اجراء عملية سحب موضحاً به المبلغ وذلك بإدخال الرقم السري للتأكيد.
- ✓ قم بالحصول من الموظف على المبلغ المراد سحبه واستلم الإيصال.
- ✓ سيصلك اشعاراً بنجاح العملية.

د. كيف يمكنني السحب من خلال ماكينات الصراف الآلي؟

- ✓ قم بزيارة أي ماكينة صراف آلي تدعم خاصية "السحب بدون بطاقة" وتحمل علامة ميزة.

- ✓ قم باختيار "خدمات بدون بطاقة" من قائمة الاختيارات المحددة في الماكينة.
- ✓ قم باختيار "محافظ الهاتف المحمول" من قائمة الاختيارات المحددة في الماكينة.
- ✓ قم باختيار "سحب" من قائمة الاختيارات المحددة في الماكينة.
- ✓ قم بالاتصال بكود الـ USSD أو بتسجيل الولوج إلى التطبيق واختار خدمة "السحب من ماكينة الصراف الآلي" من هاتفك المحمول.
- ✓ ادخل كلمة السر M-PIN والمبلغ المراد سحبه على هاتفك المحمول.
- ✓ سيصلك على هاتفك المحمول كلمة سر صالحة للاستخدام لمرة واحدة على الماكينة في مهلة محددة.
- ✓ قم بإدخال رقم المحفظة (هاتفك المحمول) وكلمة السر المرسل لك على الماكينة.
- ✓ قم بإدخال المبلغ المراد سحبه على الماكينة ثم استلم المبلغ والإيصال.
- ✓ سيصلك اشعاراً بنجاح العملية.

هـ. كيف أحول أموال من محفظتي الإلكترونية لأي محفظة إلكترونية

أخرى؟

- ✓ قم بالاتصال بكود الـ USSD أو بتسجيل الولوج إلى التطبيق في هاتفك المحمول واختار خدمة "تحويل أموال" أو "إرسال أموال".
- ✓ قم بإدخال رقم هاتف متلقى التحويل أو يمكنك إضافته من دليل الهاتف الخاص بك.

- ✓ قم بإدخال المبلغ المراد تحويله بالجنيه المصري.
- ✓ قم بتأكيد قيمة المبلغ وإدخال كلمة السر "M-PIN".
- ✓ سيتم تحويل المبلغ إلى المحفظة الإلكترونية للمتلقي فوراً.
- ✓ سيصلك اشعاراً بنجاح العملية.

و. كيف يمكنني شحن رصيد هاتف محمول؟

- ✓ قم بالاتصال بكود الـ USSD أو بتسجيل الولوج إلى التطبيق في هاتفك المحمول واختار خدمة "شحن".
- ✓ قم بإدخال رقم الهاتف المراد شحنه رصيده أو يمكنك إضافته من دليل الهاتف الخاص بك.
- ✓ قم بإدخال المبلغ الذي سيتم خصمه من محفظتك الإلكترونية لشحن رصيد الهاتف بالجنيه المصري (مع مراعاة أنه سيتم خصم الضرائب والدمغات من المبلغ المسدد).
- ✓ قم بتأكيد قيمة المبلغ وإدخال كلمة السر "M-PIN".
- ✓ سيتم شحن رصيد الهاتف فوراً دون خصم أي رسوم إضافية.
- ✓ سيصلك اشعاراً بنجاح العملية (إيصال سداد).

ز. كيف يمكنني سداد فواتير هاتف محمول أو سداد فواتير الانترنت؟

- ✓ قم بالاتصال بكود الـ USSD أو بتسجيل الولوج إلى التطبيق في هاتفك المحمول واختار خدمة "دفع فاتورة الموبايل" أو "دفع فاتورة الـ DSL".

- ✓ يمكنك أن تختار سداد فاتورة هاتفك أو اختيار سداد فاتورة هاتف آخر تابع لشركتك بإدخال رقم الهاتف المحمول الآخر أو "دفع فاتورة ال DSL" تابعة لشركتك بإدخال رقم التليفون الأرضي.
- ✓ سيظهر لك قيمة الفاتورة التي يجب عليك سدادها.
- ✓ قم بتأكيد قيمة المبلغ وإدخال كلمة السر "M-PIN".
- ✓ سيتم سداد الفاتورة فوراً دون تحمل أي رسوم إضافية.
- ✓ سيصلك اشعاراً بنجاح العملية (إيصال سداد).

ج. كيف يمكنني سداد فواتير المرافق؟

- ✓ قم بالاتصال بكود ال USSD أو بتسجيل الولوج إلى التطبيق في هاتفك المحمول واختار خدمة "مرافق عامة".
- ✓ اختار نوع المرفق الذي سيتم سداد فاتورته.
- ✓ اختار شركة المرافق الخاصة بوحدة.
- ✓ ادخل تفاصيل الدفع (رقم المشترك^١ - المذكور على فاتورة المرافق المراد سدادها، كما يمكنك إدخال قراءة العداد.
- ✓ سيتم عرض بيانات الفاتورة مع قيمتها لتأكيد عملية السداد بإدخال كلمة السر "M-PIN".
- ✓ سيتم سداد الفاتورة فوراً.
- ✓ سيصلك اشعاراً بنجاح العملية (إيصال سداد).

^١ رقم المشترك ل Petro Trade مثلاً هو رقم مكون من ١٦ رقم، مذكور على الفاتورة المراد سدادها

ط. كيف يمكنني انشاء كارت أئتماني افتراضي لسداد قيمة مشترياتي من موقع الكتروني؟

تقدر تطلب انشاء كارت أئتماني افتراضي مؤقت يستخدم مرة واحدة في مهلة محددة وبقية محددة لا يمكن تخطيها لسداد المشتريات من المواقع الالكترونية التي تتيح السداد بكارت أئتماني.

- ✓ قم بالاتصال بكود الـ USSD أو بتسجيل الولوج إلى التطبيق في هاتفك المحمول واختار خدمة "الدفع أونلاين" أو "كارت الشراء أونلاين"
- ✓ قم بتحديد المبلغ الذي سيتم انشاء الكارت به.
- ✓ قم بتأكيد انشاء الكارت وقيمته وإدخال كلمة السر "M-PIN".
- ✓ سيصلك اشعار بنجاح انشاء الكارت وتفاصيله وبياناته وقيمته وصلاحيه استخدامه، وسيتم خصم قيمة الكارت ورسوم انشائه من رصيد محفظتك.
- ✓ قم بإدخال بيانات الكارت في الموقع الالكتروني واستكمل بيانات الشراء المعتادة.
- ✓ سيتم خصم قيمة المشتريات التي قمت بسدادها فقط من قيمة الكارت ورد باقي قيمة الكارت لرصيد محفظتك الالكترونية.

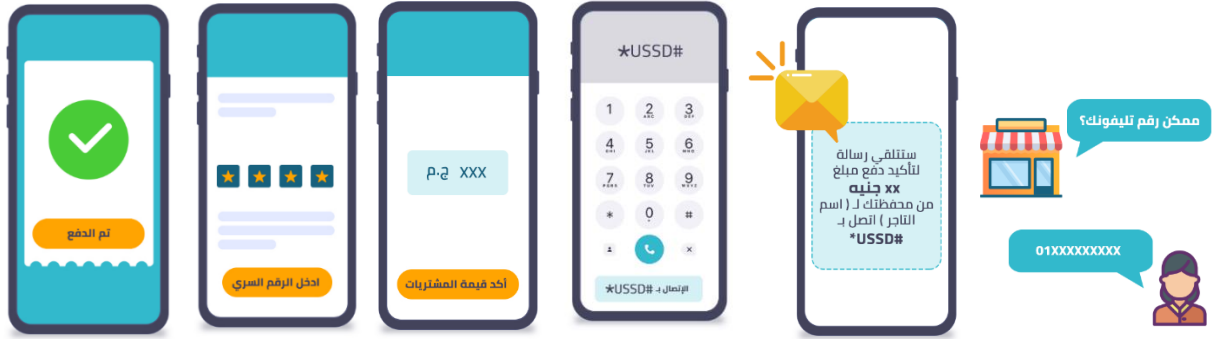
ي. كيف يمكنني سداد قيمة مشترياتي من التجار؟

أولاً: سداد قيمة المشتريات باستخدام الـ USSD :

تقدر تسدد قيمة مشترياتك فوراً باستخدام محفظتك الالكترونية حتى لو مش متصل بالإنترنت وبدون تحمل أي رسوم اضافية.

خطوات سداد مشترياتك باستخدام الـUSSD

- ✓ يحصل التاجر على رقم المحفظة الإلكترونية (رقم المحمول).
- ✓ ستصلك رسالة من شركة المحمول فيها تفاصيل العملية ورقم الـ USSD الخاص بالخدمة.
- ✓ قم بالاتصال بالـ USSD المرسل لك في الرسالة.
- ✓ قم بالموافقة على إتمام عملية السداد والتأكيد على قيمة المشتريات.
- ✓ ادخل الرقم السري الخاص بمحفظتك الإلكترونية.
- ✓ سيتم في الحال سداد قيمة مشترياتك **وبدون تحمل أي رسوم إضافية.**
- ✓ ستلقى اشعاراً بنجاح عملية سداد المشتريات (إيصال سداد).



ثانياً: سداد قيمة المشتريات باستخدام رمز/كود الاستجابة السريع:

لو تليفونك المحمول متصل بالإنترنت تقدر تستخدم التطبيق لسداد قيمة مشترياتك من محفظتك الإلكترونية بمسح رمز/كود الاستجابة السريع QR code باستخدام الكاميرا.

خطوات سداد مشترياتك باستخدام الـ QR CODE

- ✓ افتح تطبيق المحفظة الإلكترونية من على هاتفك المحمول.
- ✓ اختر خدمة الدفع بكود الاستجابة السريع.
- ✓ قم بمسح كود الـ QR الخاص بالتاجر.
- ✓ قم بالتأكد على قيمة مشترياتك أو ادخل قيمة مشترياتك بنفسك.
- ✓ ادخل الرقم السري الخاص بمحفظتك الإلكترونية.
- ✓ سيتم في الحال سداد قيمة مشترياتك **وبدون تحمل أي رسوم إضافية.**
- ✓ ستتلقى إشعاراً بنجاح عملية سداد المشتريات (إيصال سداد).



ثالثاً: سداد قيمة المشتريات من على المواقع الإلكترونية أو من على تطبيقات التجار:

لو بتشتري من على المواقع الإلكترونية أو من على تطبيق التاجر المتاح لديه قبول الدفع من محافظ الهاتف المحمول الإلكترونية.

خطوات سداد مشترياتك من على المواقع الإلكترونية أو من على تطبيقات التجار

- ✓ اختر السداد من محفظة الهاتف المحمول الالكترونية من على الموقع أو التطبيق.
- ✓ ادخل رقم الهاتف المحمول.
- ✓ سيصلك رسالة بها كلمة سر تستخدم لمرة واحدة في مهلة محددة.
- ✓ ادخل الرقم السري الخاص بمحفظتك الالكترونية وكلمة السر المرسلة إليك.
- ✓ قم بالتأكد على قيمة مشترياتك.
- ✓ سيتم في الحال سداد قيمة مشترياتك **وبدون تحمل أي رسوم إضافية.**
- ✓ ستلقى اشعاراً بنجاح عملية سداد المشتريات (إيصال سداد).



نصائح وارشادات عند سداد قيمة مشترياتك من محفظتك

١. تأكد من أن التاجر معتمد وذلك بالتأكد من العلامة لديه.

وجود هذه  علامة

٢. يجب عليك اتباع احدى الطرق المتاحة المجانية ولا تحول قيمة المشتريات للتاجر بالطرق التقليدية.
٣. يجب أن تتلقى رسالة نصية قصيرة تحتوي على المبلغ المخصوم من المحفظة واسم التاجر.
٤. يجب عليك مطابقة محتويات فاتورة المشتريات مع مشترياتك.
٥. يجب عليك التأكد من مطابقة قيمة المشتريات مع المبلغ الذي تم خصمه من رصيدك.

ك. كيف يمكنني تحويل التبرعات للمؤسسات الخيرية والعلاجية؟

- ✓ قم بالاتصال بكود الـ USSD أو بتسجيل الولوج إلى التطبيق في هاتفك المحمول واختار خدمة "تبرعات".
- ✓ قم باختيار المؤسسة التي تريد التبرع لها من القائمة التي ستظهر لك.
- ✓ قم بإدخال المبلغ المراد التبرع به بالجنيه المصري
- ✓ قم بتأكيد قيمة التبرع وإدخال كلمة السر "M-PIN".
- ✓ سيتم تحويل المبلغ إلى المتبرع له.
- ✓ سيصلك اشعاراً بنجاح العملية (إيصال سداد).

ل. كيف يمكنني الاستفادة من خدمات مجموعات الادخار والاقرض الريفي

؟VSLA

- ✓ يقوم الأعضاء بتفويض رئيسة للمجموعة و٢ مفوضين للتأكيد على كافة المعاملات التي تقوم بها رئيسة المجموعة.

-
- ✓ تقوم رئيسة المجموعة بفتح محفظة الكترونية مشتركة بناءً على موافقة كافة أعضاء المجموعة.
 - ✓ يتم فتح محفظة الالكترونية لكل عضو في المجموعة.
 - ✓ تقوم رئيسة المجموعة بتحديد قيمة الأسهم التي سيقوم الأعضاء بدفعها ومواعيد السداد وكذلك مواعيد ارسال القروض لكافة المحافظ الالكترونية في اتفاقية او عقد.
 - ✓ يطالع البنك على عقد الاتفاق فيما بينهم للمحفظة الالكترونية المشتركة.
 - ✓ يتم ربط المحفظة الالكترونية المشتركة بالمحافظ الالكترونية لكافة أعضاء المجموعة.
 - ✓ قيام كافة الأعضاء بتحويل قيمة السهم لكل منهم لرقم المحفظة الالكترونية المشتركة.
 - ✓ قيام الرئيسة بتحويل المبلغ للعضوة المستحقة في الموعد المحدد طبقاً للاتفاق وذلك بشرط قيام رئيسة المجموعة والمفوضين بإدخال الرقم السري وارسال رسالة لكل الأعضاء.
 - ✓ سيتلقى كافة افراد المجموعة اشعاراً بأي عملية تحويل تتم على المحفظة الكترونية المشتركة.

م. كيف يمكنني استقبال المرتب والحافز على المحفظة الالكترونية الخاصة بي؟

- ✓ قم بالتوجه إلى فرع شركة المحمول وفتح محفظة الكترونية.

✓ قم بالتنسيق مع شركتك للحصول على المرتب أو الحافز على محفظتك الإلكترونية.

✓ سيتم ارسال رسالة نصية قصيرة لتأكيد تحويل قيمة المرتب أو الحافز على المحفظة الإلكترونية الخاصة بك والتوجه للصرف من أي من القنوات المتاحة.

○ فروع شركات المحمول.

○ فروع مقدمي الخدمة مثل فوري وأمان.

○ ماكينات الصراف الآلي.

ن. كيف يمكنني سداد رسوم جامعة أو المدرسة أو النادي أو النقابة؟

✓ قم بالاتصال بكود الـ USSD أو بتسجيل الولوج إلى التطبيق في هاتفك المحمول واختار خدمات "فوري".

✓ اختر الجهة التي تريد سداد رسومها وادخل الرقم المرجعي^٢.

✓ سيتم عرض بيانات الرسوم المطلوب سدادها لتأكيد عملية السداد بإدخال كلمة السر "M-PIN".

✓ سيتم سداد الرسوم فوراً.

✓ سيصلك اشعاراً بنجاح العملية (إيصال سداد).

س. كيف يمكنني التحويل من الحساب البنكي لمحفظتي الإلكترونية؟

✓ افتح تطبيق المحفظة الإلكترونية من على هاتفك المحمول.

^٢ رقم ستحصل عليه من قبل الجهة المحصلة عند اختيارك السداد من خلال المحافظ الإلكترونية

- ✓ قم باختيار خدمة التحويل إلى محفظتك الإلكترونية باستخدام أي بطاقة مصرفية صادرة من أحد البنوك المصرية "إيداع بالكرت".
- ✓ سوف تظهر لك شاشة خاصة لإدخال بيانات عملية التحويل.
- ✓ قم بإدخال اسم المحول له.
- ✓ قم بإدخال رقم المحفظة الإلكترونية للمحول له.
- ✓ قم بإدخال الغرض من التحويل عن طريق الاختيار من القائمة الخاصة بذلك (تحويل عائلي - مرتب - تعليم - .. إلخ).
- ✓ قم بإدخال بيانات البطاقة المصرفية التي تريد سحب مبلغ التحويل منها سواء بطاقة خصم أو ائتمان أو مدفوعة مقدما (اسم مالك البطاقة - رقم البطاقة - تاريخ الانتهاء - الكود الآمن للبطاقة (CVV)).
- ✓ سوف يتم إرسال كلمة السر المؤقتة " OTP " على رقم الهاتف المسجل لدى البنك مصدر البطاقة
- ✓ قم بإدخال كلمة السر على الشاشة الخاصة بذلك لتأكيد عملية التحويل من البطاقة.
- ✓ سيصلك اشعاراً من البنك مصدر البطاقة بعملية التحويل واشعاراً اخر من شركة المحمول بنجاح العملية والرصيد الإجمالي.

ع. كيف يمكنني صرف المعاش الخاص بي على المحفظة الإلكترونية؟

ا. إذا كنت مستفيد جديد للمعاش:

- ✓ قم بالتوجه لأقرب فرع شركة المحمول التابع لها خط الهاتف المحمول الخاص بك للقيام بما يلي:

- فتح محفظة الكترونية في حالة عدم امتلاكك لمحفظة الكترونية على الهاتف المحمول الخاص بك.
- ملء نموذج طلب صرف مستحقات تأمينية لحساب المحفظة الالكترونية والتوقيع والحصول على أصل الطلب.
- ✓ قم بالتوجه للمنطقة التأمينية التابع لها لتسليم أصل الطلب مع باقي الأوراق المطلوبة لصرف المعاش على المحفظة الالكترونية الخاصة بك.
- ✓ سيصلك رسالة نصية قصيرة لتأكيد تحويل المعاش على المحفظة الالكترونية الخاصة بك والتوجه لصرف المعاش من أي من القنوات المتاحة.

- فروع شركات المحمول.
- فروع مقدمي الخدمة مثل فوري وأمان.
- ماكينات الصراف الآلي.

٢. إذا كنت مستفيد حالي من القائمين بالصرف عن طريق البطاقات البلاستيكية التي تحمل شعار الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي:

- ✓ قم بالتوجه لأقرب فرع شركة المحمول التابع لها خط الهاتف المحمول الخاص بك للقيام بما يلي:
- فتح محفظة الكترونية في حالة عدم امتلاكك لمحفظة الكترونية على الهاتف المحمول الخاص بك.
- ملء نموذج طلب صرف مستحقات تأمينية لحساب المحفظة الالكترونية والتوقيع والحصول على أصل الطلب.

✓ ستقوم شركة المحمول بالتنسيق مع الهيئة وارسال بيانك والمستندات الخاصة بك.

✓ سيصلك رسالة نصية قصيرة لتأكيد تحويل المعاش على المحفظة الالكترونية الخاصة بك والتوجه لصرف المعاش من أي من القنوات المتاحة.

○ فروع شركات المحمول.

○ فروع مقدمي الخدمة مثل فوري وأمان.

○ ماكينات الصراف الآلي.

٣. إذا كنت مستفيد حالي من القائمين بالصرف عن طريق أي جهة صرف أخرى
مثل البنوك أو البريد:

✓ قم بالتوجه لفرع الجهة القائم بالصرف من خلالها للحصول على موافقة على إيقاف صرف المعاش منها وعدم وجود مانع لتحويل المعاش على قناة أخرى.

✓ قم بالتوجه للمنطقة التأمينية التابع لها لتسليم تلك الموافقة كمستند رسمي حتى يتم تحويل المعاش على جهة صرف أخرى.

✓ قم بالتوجه لأقرب فرع شركة المحمول التابع لها خط الهاتف المحمول الخاص بك للقيام بما يلي:

○ فتح محفظة الكترونية في حالة عدم امتلاكك لمحفظة الكترونية على الهاتف المحمول الخاص بك.

○ ملء نموذج طلب صرف مستحقات تأمينية لحساب المحفظة الالكترونية والتوقيع والحصول على أصل الطلب.

✓ قم بالتوجه للمنطقة التأمينية التابع لها لتسليم أصل الطلب مع باقي الأوراق المطلوبة لصرف المعاش على المحفظة الإلكترونية الخاصة بك.
✓ سيصلك رسالة نصية قصيرة لتأكيد تحويل المعاش على المحفظة الإلكترونية الخاصة بك والتوجه لصرف المعاش من أي من القنوات المتاحة.

- فروع شركات المحمول.
- فروع مقدمي الخدمة مثل فوري وأمان.
- ماكينات الصراف الآلي.

ف. كيف يمكنني صرف نفقة المطلقات عن طريق بنك ناصر الاجتماعي على المحفظة الإلكترونية؟

✓ قم بالذهاب الى أي فرع من فروع بنك ناصر الاجتماعي.
✓ ملء استمارة التسجيل الخاصة بتلقي النفقة على المحفظة الإلكترونية والتوقيع عليها.
✓ في حالة عدم امتلاكك لمحفظة الكترونية، يجب فتح محفظة الكترونية لدى شركة المحمول التابع لها خطك.
✓ سيصلك رسالة نصية قصيرة لتأكيد تحويل قيمة النفقة على المحفظة الإلكترونية الخاصة بك ثم عليك التوجه للصرف من أي من القنوات المتاحة.

- فروع شركات المحمول.
- فروع مقدمي الخدمة مثل فوري وأمان.
- ماكينات الصراف الآلي.

ص. كيف يمكنني الحصول على تمويل متناهي الصغر على المحفظة الإلكترونية وسداد أقساطه باستخدام المحفظة الإلكترونية؟

- ✓ قم بالتأكد من الجمعية او الشركة او البنك المراد التعاقد معه للحصول على التمويل بأنه يقدم خدماته عن طريق شركة المحمول التابع لها محفظة الهاتف المحمول الخاصة بك او بالاستفسار من شركة المحمول بقائمة الجهات التي يمكن التعاقد معها.
- ✓ قم بالتوجه للجهة المراد التعاقد معها للحصول على التمويل وسوف يوضح لك موظف الجهة عن شروط حصولك واستقبالك للقرض وسداد الاقساط باستخدام المحفظة الإلكترونية.
- ✓ إذا وافقت على الشروط, ستقوم بملء استمارة طلب واكمال الإجراءات الخاصة القرض.

أسئلة عامة

أ. ماذا لو فقدت هاتفي المحمول / تم سرقتي؟

اتصل بمركز خدمة عملاء الشركة التابع لها المحفظة الإلكترونية لوقف التعامل بها.

ب. ماذا لو علم أحد الرقم السري؟

يجب عليك إبلاغ شركة المحمول أو البنك فوراً لإيقاف التعامل به واتخاذ الإجراءات اللازمة لتغييره.

ج. ماذا أفعل لو قمت بتغيير الهاتف المحمول؟

- ✓ يفضل إلغاء تثبيت التطبيق من على الهاتف القديم.
- ✓ قم بتحميل التطبيق على الهاتف 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.
- ✓ هكذا سيتم استخدام المحفظة بشكل طبيعي مع نفس بياناتك القديمة (الرصيد M-Pin).

د. كيف يمكنني تغيير الرقم السري لمحفظتي الإلكترونية؟

- ✓ بعد الدخول إلى التطبيق بكلمة المرور الحالية، قم باختيار "تغيير M-Pin من الإعدادات في الجانب الأيسر من القائمة.

✓ أدخل الرقم السري الحالي.

✓ أدخل الرقم السري الجديد (مرتين للتأكيد).

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

✓ اتصل بمركز خدمة عملاء الشركة التابع له المحفظة الإلكترونية.

✓ سوف يساعدك مركز خدمة العملاء على إعادة ضبط الرقم السري بعد

إجراء المصادقة المطلوبة.

✓ بعد الانتهاء من إعادة الضبط، سوف تكون قادر على إنشاء رقم سري

جديد خاص بك.

و. ماذا لو لدى شكوى أو استفسار بخصوص المحافظ الإلكترونية؟

توفر كل شركة من شركات الهاتف المحمول عدة قنوات لك للتواصل معها

سواء من خلال رقم خدمة العملاء أو الموقع الإلكتروني لشركتك وعلى

الأخص فيما يلي:

✓ الاستفسار عن طريقة تفعيل المحفظة الإلكترونية.

✓ الاستفسار على ضوابط وقواعد المحفظة الإلكترونية.

✓ الاستفسار عن الخدمات المتاحة وطريقة الحصول عليها.

✓ الاستفسار عن عمولة كل خدمة.

✓ تقديم شكوى عند حدوث خطأ أثناء القيام باستخدام المحفظة

الإلكترونية.

✓ الإبلاغ عن فقد الهاتف المحمول وطلب وقف المحفظة الإلكترونية.

✓ الإبلاغ عن معرفة/اكتشاف شخص آخر لوسائل التصديق وطلب وقف استخدامها وتغييرها.

في حالة عدم تلقيك رد مرضي لشكاك المقدمة لدى شركة المحمول، يمكنك التواصل مع مركز تلقي شكاوى المستخدمين التابع للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.