

## أسئلة متكررة الطرح – التطبيق المصرفي للهواتف الجواله العاملة بنظام أندرويد

### معلومات عامة

#### 1. ما هو التطبيق المصرفي للجوال أو التطبيق المصرفي للتابلت؟

هو عبارة عن تطبيق يُمكن العملاء من الدخول إلى حساباتهم البنكية باستخدام أجهزة الجوال أو التابلت والاطلاع على تفاصيلها وتحويل الأموال وسداد الفواتير وإعادة تعبئة رصيد الجوال بالإضافة إلى الكثير من العمليات الأخرى.

#### 2. من بإمكانه استخدام التطبيق المصرفي للجوال أو التطبيق المصرفي للتابلت؟

عملاء بنك الدوحة الحاليين ذوي حسابات التوفير أو الحسابات الجارية والمشاركين في خدمة الإنترنت المصرفي.

#### 3. ما هي الأجهزة المدعومة التي تدعم التطبيق؟

أجهزة الجوال والتابلت العاملة بنظام أندرويد بنسخته 4 وما بعدها.

### البداية

#### 4. كيف يمكن تنزيل التطبيق المصرفي للجوال أو التطبيق المصرفي للتابلت؟

بالإمكان تنزيل التطبيق من متجر غوغل بلاي.

- ابحث في متجر غوغل عن "بنك الدوحة" أو "تطبيق بنك الدوحة المصرفي للجوال" أو "تطبيق بنك الدوحة المصرفي للتابلت" وقم بتنزيله على جهازك
- نزل التطبيق الذي يحمل كلمة "جديد"

#### 5. كيف بإمكانني تفعيل التطبيق المصرفي للجوال أو التطبيق المصرفي للتابلت؟

إن كنت مستخدماً حالياً لخدمة الإنترنت المصرفي، فبإمكانك استخدام بيانات الدخول نفسها للإنترنت المصرفي في الدخول إلى التطبيق الجديد. وفي حال كنت مستخدماً جديداً وليس لديك بيانات للدخول للإنترنت المصرفي، فاتبع الخطوات التالية:

- اذهب إلى الموقع الإلكتروني لبنك الدوحة [www.dohabank.com.qa](http://www.dohabank.com.qa) واضغط على "التسجيل في الإنترنت المصرفي" أو اضغط على "تسجيل مستخدم جديد" في التطبيق المصرفي للجوال.
- اتبع خطوات "التسجيل الذاتي".

6. هل يتم تطبيق أي رسوم مقابل تنزيل التطبيق المصرفي للجوال أو التطبيق المصرفي للتابلت؟

لا يوجد رسوم مقابل تنزيل التطبيق المصرفي للجوال أو التطبيق المصرفي للتابلت وبالإمكان تنزيله واستخدامه عند الحاجة ودون رسوم لكن كما تعلم فإن استخدام التطبيق يستهلك بيانات 4G/3G/2G/Edge/GPRS وهو ما تقوم شركات الاتصالات بتحصيل رسوم مقابله كما في بطاقات إعادة تعبئة البيانات. ويرجى الاتصال مع شركة الاتصالات لمزيد من التفاصيل حول هذا الموضوع.

7. هل الخدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع؟

نعم.

8. هل بالإمكان الدخول إلى التطبيق المصرفي للجوال أو التطبيق المصرفي للتابلت من خارج البلاد؟

بالإمكان الدخول إلى التطبيق المصرفي للجوال أو التطبيق المصرفي للتابلت من أي موقع مدعوم من قبل شركة الاتصالات لكن يرجى العلم بأنه سيتم إرسال كلمة مرور واحدة إلى رقم الجوال المُسجل عند الاشتراك بالخدمة.

9. ماذا افعل في حال نسيان كلمة المرور؟

في حال نسيان كلمة المرور، بالإمكان إعداد كلمة مرور جديدة ذاتياً بالضغط على "هل نسيت كلمة المرور؟".

10. ماذا افعل في حال نسيان اسم المستخدم؟

بالإمكان الاتصال بالأرقام التالية حيث سيقوم موظف مركز الاتصالات بالمساعدة:

- الدوحة 44456000 – (+974)
- الإمارات 3214333 – 4 – (+971)
- الكويت 22917222 – (+965)

11. في حال كان لدي جهازي جوال أو تابلت أو أكثر، هل بالإمكان الدخول إلى التطبيق المصرفي للجوال أو التطبيق المصرفي للتابلت عبر جميع هذه الأجهزة؟

نعم، بالإمكان الدخول إلى التطبيق المصرفي للجوال أو التطبيق المصرفي للتابلت باستخدام جهازين أو أكثر لكن سيتم إرسال كلمة مرور واحدة إلى رقم الجوال المُسجل عند الاشتراك بالخدمة للدخول إلى التطبيق.

## 12. ماذا يحدث في حال تغيير شريحة هاتفية الجوال؟

في حال تغيير رقم الجوال (أي الحصول على شريحة جديدة من شركة الاتصالات) فلن تتلقى كلمة المرور لمرة واحدة على الرقم الجديد إذ يتعين تحديث بياناتك لدينا بالرقم الجديد إما بزيارتك للفرع الذي تتعامل معه أو الاتصال بمركز الاتصالات على الأرقام التالية:

- الدوحة 44456000 – (+974)
- الإمارات 3214333 – 4 – (+971)
- الكويت 22917222 – (+965)

## الدخول بالبصمة

## 13. ما هي الأجهزة والبرمجيات التي تدعم الدخول بالبصمة إلى تطبيق بنك الدوحة؟

تدعم الأجهزة والبرمجيات التالية الدخول بالبصمة إلى تطبيق بنك الدوحة:

- الأجهزة العاملة بنظام أندرويد بنسخته 6 وما بعدها.
- الجوالات الذكية وأجهزة التابلت المزودة بقارئ للبصمة.

## 14. كيف أسجل الدخول بالبصمة في تطبيق بنك الدوحة؟

اتبع الخطوات التالية لتسجيل الدخول بالبصمة:

- اضغط على إعدادات الجهاز واختر "الأمان"
- اضغط على بصمة نيكسوس (لأجهزة نكسوس) أو بصمة (للأجهزة الأخرى)
- اضغط على "اضف البصمة" واتبع خطوات تسجيل البصمة على الجهاز
- بعد تسجيل البصمة اضغط على تطبيق الجوال المصرفي لبنك الدوحة
- اختر أيقونة الدخول بالبصمة
- ادخل تفاصيل الدخول
- ادخل كلمة المرور لمرة واحدة
- اتبع خطوات تسجيل الدخول عبر بصمة الإصبع
- سيطلب النظام إدخال وتأكيده رمز مرور من أربعة أرقام
- اضغط موافق على الشروط والأحكام وستتم عملية التسجيل

ملحوظة: بالإمكان تسجيل الدخول بالبصمة بعد إتمام عملية الدخول وتجديدها بالضغط على أيقونة "ملفي" حيث بالإمكان أيضاً التسجيل وإلغاء التسجيل وتغيير الدخول بالبصمة ورمز الدخول.

## 15. هل بالإمكان تسجيل الدخول بالبصمة إلى تطبيق بنك الدوحة دون التحقق من تثبيت وحدة التحقق من البصمة على الجهاز؟

لا، يتعين تثبيت وحدة التحقق من البصمة على الجهاز باستخدام مساحة البصمة وهي وظيفة مدمجة في الجهاز.

**16. هل بإمكان عدة مستخدمين تسجيل الدخول بالبصمة على نفس الجهاز؟**

لا، فليس بإمكان سوى مستخدم واحد للجهاز تسجيل الدخول بالبصمة.

**17. هل بإمكان مستخدم واحد تسجيل الدخول بالبصمة عبر عدة أجهزة؟**

نعم

**18. كيف بإمكانني إلغاء تسجيلي بخدمة الدخول بالبصمة؟**

لإلغاء التسجيل بخدمة الدخول بالبصمة يتعين اتباع الخطوات التالية:

- ادخل إلى التطبيق المصرفي للجوال واختر "ملفي"
- اضغط على الدخول بالبصمة
- ستظهر خيارات التسجيل وإلغاء التسجيل وتغيير البصمة ورمز المرور
- اختر إلغاء التسجيل
- ستظهر قائمة الأجهزة المسجلة من قبل المستخدم في خدمة الدخول بالبصمة (ملحوظة: بإمكان المستخدم التسجيل بخدمة الدخول بالبصمة عبر عدة أجهزة)
- اختر الجهاز وألغى تسجيلك وأكد عملية الإلغاء

**19. كيف بإمكانني تغيير البصمة أو رمز المرور؟**

اتباع الخطوات التالية لتغيير البصمة أو رمز المرور:

- ادخل إلى التطبيق المصرفي للجوال واختر "ملفي"
- اضغط على الدخول بالبصمة
- ستظهر خيارات التسجيل وإلغاء التسجيل وتغيير البصمة ورمز المرور
- اضغط على تغيير البصمة ورمز المرور
- ادخل البصمة/ رمز المرور الحالي والجديد وأكد عملية التغيير
- اضغط موافق على الشروط والأحكام وستتم عملية التغيير

## الأمان

**20. هل بإمكان صديقي الدخول على حسابه من خلال التطبيق المصرفي للجوال من بنك الدوحة أو التطبيق المصرفي للتابلت في هاتفه؟**

نعم بإمكانه الدخول على حسابه من خلال التطبيق المصرفي للجوال من بنك الدوحة أو التطبيق المصرفي للتابلت المثبت في هاتفه. إلا أن كلمة المرور التي تستخدم لمرة واحدة للدخول على التطبيق سيتم إرسالها بصورة حصرية إلى رقم هاتفه النقال المسجل فقط.

**21. ما هي مستويات الأمان التي يتمتع بها هذا التطبيق؟**

تتمتع خدمة التطبيق المصرفي للجوال من بنك الدوحة أو التطبيق المصرفي للتابلت بمستويات عالية من الأمان تشمل مختلف مستويات الأمان المدمجة، بالإضافة إلى خاصية العامل الثاني في التحقق من كلمة المرور التي تستخدم لمرة واحدة. ولا يقوم التطبيق بحفظ أي معلومات حساسة أو المعاملات المسجلة في الهاتف والتي تضيف مزيد من الأمان على تجربتك. تعتبر الخدمات التي يتم تقديمها من خلال التطبيق المصرفي للجوال من بنك الدوحة أو التطبيق المصرفي للتابلت من التطبيقات الآمنة والموثوقة. ويتم تشفير البيانات المتبادلة عبر التطبيق وفقاً لأفضل المعايير في هذا المجال.

**22. ما هي كلمة المرور التي تستخدم لمرة واحدة؟**

تم إدخال كلمة المرور التي تستخدم لمرة واحدة كعامل ثاني للتحقق من قبل بنك الدوحة من أجل حماية حسابك من أي محاولات للاحتيال الإلكتروني. وهي عبارة عن رمز مكون من ستة أرقام يتم إرساله إلى رقم هاتفك النقال وعنوان بريدك الإلكتروني المسجلين لدى بنك الدوحة. وسيتم إرسال كلمة المرور التي تستخدم لمرة واحدة إليك بمجرد الانتهاء من عملية الدخول على التطبيق المصرفي للجوال والتطبيق المصرفي للتابلت.

**23. ما هي مدة صلاحية كلمة المرور التي تستخدم لمرة واحدة؟**

مدة صلاحية كلمة المرور التي تستخدم لمرة واحدة 20 دقيقة من وقت إعداد كلمة المرور. ويجب استخدام كلمة المرور في الوقت المحدد. وسيتم تزويدك بكلمة مرور جديدة عند الخروج الصحيح من التطبيق ومحاولتك الدخول مرة واحدة.

**24. هل سيعمل التطبيق على الأجهزة الثابتة؟**

لا، فمن ضمن إجراءاتنا الأمنية المعززة لن يكون بإمكان المستخدمين الدخول على التطبيق من خلال الأجهزة الثابتة.

## تحويل الأموال

### تحويل الأموال محليا

#### 25. كيف أحول الأموال إلى حساب بنكي/مستفيد آخر؟

اتبع الخطوات التالية لإنشاء عملية تحويل الأموال المحلية

- بعد الدخول على التطبيق قم بالنقر على أيقونة تحويل الأموال المحلية
- قم بعملية التمرير واختيار الحساب الذي سيتم الخصم منه
- قم باختيار البنك الذي ترغب في التحويل إليه من القائمة المنسدلة
- قم بإدخال تفاصيل رقم الأيبان للبنك المستفيد
- قم بإدخال اسم المستفيد
- قم بتعبئة قيمة مبلغ التحويل، والغرض، وتفاصيل الملاحظات
- أضغط على كلمة "تقديم" من أجل إنشاء طلب المعاملة

#### 26. ما هو أقصى وأقل مبلغ لتحويل الأموال المحلية في اليوم؟

قطر: أقل مبلغ هو 1 ريال قطري وأقصاه 55000 ريال قطري في اليوم.

#### 27. هل يمكنني جدولة تحويل لأموال إلى تاريخ لاحق في المستقبل؟

لا. عملية جدولة تحويل الأموال بتاريخ لاحق في المستقبل غير متوفر في النسخة الحالية من التطبيق.

#### 28. كيف يمكنني تتبع حالة الحوالة المحلية؟

يمكن تتبع حالة الحوالة المحلية عبر رابط حالة الحوالة المحلية وبإدخال نطاق الفترة الزمنية أو من خلال استخدام الرقم المرجعي المستلم عند الانتهاء من إتباع الخطوات الصحيحة لإجراء المعاملة.

### خدمات السحب بدون بطاقة

#### 29. ما هي خدمة السحب النقدي بدون استخدام البطاقة؟

تمتلك هذه الخدمة من إرسال الأموال في الحال إلى أي شخص في قطر من خلال أجهزة الصراف الآلي التابعة إلى بنك الدوحة. ويستطيع المستفيد الذي لا يحمل بطاقة الخصم أو البطاقة الائتمانية تنفيذ عملية السحب من أجهزة الصراف الآلي المحددة التابعة إلى بنك الدوحة.

وبمجرد البدء في إنشاء المعاملة، سيتلقى المرسل الرقم المرجعي للطلب وسيتم إرسال رمز إلى المستفيد الذي تم إدخال رقم هاتفه في وقت إنشاء الطلب. وسيقوم المرسل بإرسال رقم الطلب المرجعي إلى المستفيد. ويتعين على

المستفيد بعد ذلك إدخال الرقم المرجعي للطلب والرمز المستلم في أجهزة الصراف الآلي ذات ميزة السحب بدون بطاقة من أجل إجراء عملية سحب النقد.

### 30. كيف أنشئ معاملة السحب النقدي بدون استخدام البطاقة؟

يرجى اتباع الخطوات التالية لإنشاء السحب النقدي بدون استخدام البطاقة:

- بعد الدخول على التطبيق، قم باختيار خدمة السحب بدون بطاقة تحت قسم تحويل الأموال
- قم بتمرير البطاقة واختيار الحساب الذي تود الخصم منه
- قم بإدخال رقم هاتف المستفيد الذي ترغب في تحويل الأموال إليه
- قم بإعادة إدخال والتأكيد رقم جوال المستفيد
- قم بإدخال مبلغ التحويل
- قم باختيار مربع الموافقة على الشروط والأحكام
- أضغط على زر التأكيد من أجل إكمال المعاملة

### 31. ما هي العملات المسموح بها للسحب النقدي بدون استخدام البطاقة؟

تقتصر خدمة السحب النقدي بدون استخدام البطاقة على الريال القطري.

### 32. ما هو الحد الأدنى والأقصى لعمليات السحب بدون استخدام البطاقة في اليوم؟

أقل مبلغ يمكنك سحبه من حسابك 100 ريال قطري، والحد الأقصى 1000 ريال قطري في اليوم.

### 33. ما هي الفئات المسموح سحبها بالريال القطري عند تنفيذ عمليات السحب بدون بطاقة؟

يمكن تنفيذ عمليات السحب من فئات المائة ريال قطري بحد أقصى 1000 ريال قطري في اليوم.

### 34. هل عمليات السحب بدون بطاقة متاحة في كل الدول التي توجد فيها فروع تابعة لبنك الدوحة؟

خدمة السحب بدون بطاقة تنطبق حالياً على عملاء بنك الدوحة في قطر فقط.

### 35. هل بإمكان المستفيد سحب النقد من أجهزة الصراف الآلي التابعة إلى البنوك الأخرى؟

بإمكان العملاء سحب النقد فقط من أجهزة الصراف الآلي المحددة التابعة إلى بنك الدوحة.

### 36. هل بإمكان المستفيد سحب النقد من أي جهاز صراف آلي تابع إلى بنك الدوحة؟

يمكن سحب النقد من خلال خدمة السحب بدون بطاقة من أجهزة الصراف الآلي المحددة التابعة إلى بنك الدوحة.

### 37. كيف يستلم المستفيد إشعار السحب؟

سيستلم المستفيد رسال نصية قصيرة تتضمن الرقم السري للسحب بدون بطاقة لتنفيذ عملية سحب المبلغ من جهاز الصراف الآلي.

### 38. ما هي فترة صلاحية الرقم المرجعي للطلب؟

مدة صلاحية الرقم المرجعي للطلب المستلم والخاص بالمعاملة 24 ساعة.

### التحويل من خلال البطاقة الائتمانية

### 39. كيف يمكنني إنشاء عملية التحويل من خلال البطاقة الائتمانية؟

- بعد الدخول على التطبيق، قم بالضغط على أيقونة تحويل الأموال المحلية
- انتقل إلى تحويل الأموال
- قم باختيار إلى بنك في الخارج
- قم باختيار التحويل من البطاقة الائتمانية
- قم باتباع العملية خطوة بخطوة من أجل إنشاء التحويل من خلال البطاقة الائتمانية

### 40. ما هي الشروط المسبقة لإرسال الأموال من خلال البطاقة الائتمانية؟

بإمكان العميل إرسال الأموال من خلال البطاقة الائتمانية في حال كانت البطاقة الائتمانية مفعلة أو كانت في حالة تشغيل ويوجد رصيد كاف لعملية التحويل.

### إعادة تعبئة بطاقة كليك

### 41. كيف يمكنني إعادة تعبئة بطاقة كليك؟

- بعد الدخول على التطبيق، قم بالضغط على خيار تسديد الفاتورة
- أضغط على خدمة إعادة تعبئة البطاقة المسبوقة الدفع
- اختر الحساب الذي تود الخصم منه
- قم بإدخال رقم بطاقة كليك
- قم بإدخال اسم حامل البطاقة
- قم بإدخال المبلغ
- اضغط على "تقديم" لمعالجة المعاملة
- قم بإدخال كلمة المرور لمرة واحدة المستلمة عبر رقم الهاتف المسجل في حقل "كلمة المرور لمرة واحدة"
- اضغط على خيار التأكيد من أجل معالجة المعاملة
- تظهر شاشة تبرز نجاح المعاملة تتضمن الرقم المرجعي للمعاملة والتفاصيل

### 42. ما هو الحد الأقصى لمعاملة إعادة تعبئة بطاقة كليك؟

الحد الأقصى المسموح به لإعادة تعبئة البطاقة هو 36,000 ريال قطري لكل معاملة.

### سقف المعاملات

قطر: السقف التلقائي لتحويل الأموال 100,000 ريال قطري لكل معاملة/ مع سقف يومي بقيمة 1,000,000 ريال قطري. تعطى الأولوية للسقف المحددة للمعاملات الأخرى كما ورد أعلاه.

الإمارات العربية المتحدة: السقف التلقائي لتحويل الأموال 100,000 ريال قطري لكل معاملة/ مع سقف يومي بقيمة 1,000,000 درهم إماراتي.

الكويت: السقف التلقائي لتحويل الأموال 100,000 دينار كويتي لكل معاملة/ مع سقف يومي بقيمة 1,000,000 دينار كويتي.

### تنويه:

يعتبر التطبيق ومحتوياته ملكاً لبنك الدوحة – بنك الدوحة 2015 ©-جميع الحقوق محفوظة.