



# أسئلة وأجوبة

حول الخدمات المصرفية عبر الانترنت



نقدم لك فيما يلي أجوبة على الأسئلة الأكثر شيوعاً حول خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت، وفي حال كنت بحاجة إلى المزيد من المساعدة ، يرجى الاتصال بنا على الرقم ٥٤ ٥٤ ٥٤٢ ٨٠٠ وعلى مدار الساعة.

١	معلومات عامّة
٢	أمن المعلومات
٣	كيف أبدأ
٤	الاستفسارات
٥	التحويلات
٦	المتطلبات التكنولوجية



## معلومات عامة

### ما هي خدمات الخليجى فرنسا المصرفية عبر الإنترنت؟

خدمات الخليجى فرنسا المصرفية عبر الإنترنت خدمة مقدمة من الخليجى فرنسا ش.م. في دولة الإمارات العربية المتحدة توفر لك فرصة الدخول على حسابك على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع بشكل سري وآمن. حيث يمكنك الإطلاع على أرصدة حسابك وتحويل الأموال وغيرها الكثير.

### ما هي الحسابات التي يمكنني الدخول عليها باستخدام خدمات الخليجى فرنسا المصرفية عبر الإنترنت؟

يمكن أن تدخل على جميع حساباتك الجارية وقروضك وبطاقتك الائتمانية.

### ما هي تكلفة استخدام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت؟

إن خدمة الخليجى فرنسا المصرفية عبر الإنترنت خدمة مجانية، ولكن تطبق الرسوم العادية المتعلقة بالحسابات وتحويل الاموال.

### من هم الأشخاص القادرين على استخدام هذه الخدمات؟

جميع عملاء الخليجى فرنسا ش.م. في دولة الإمارات العربية المتحدة أصحاب الحسابات يمكنهم استخدام خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت بعد استكمال إجراءات التسجيل بنجاح.

## أمن المعلومات

### هل تعتبر خدمات الخليجى فرنسا المصرفية عبر الإنترنت آمنة؟

عندما قمنا بتصميم خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت كان أمن المعلومات هو الأساس بالنسبة لنا. وكتعبير عن حرصنا الدائم والتزامنا المتواصل بأمن المعلومات، قمنا بتطبيق إجراءات تضمن حماية خصوصية معلوماتك. وقبل إطلاق هذه الخدمة، قمنا بتكليف عدد من شركات التدقيق المعروفة عالمياً لعمل ثلاث اختبارات لمتطلبات أمن المعلومات فيما يتعلق بالقرصنة واختبارات الإختراق وسرية الرموز وذلك بهدف ضمان أن تكون خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت آمنة قدر الإمكان.

و للمزيد من المعلومات حول أمن المعلومات، يرجى قراءة بيان الخصوصية وأمن المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

### كيف يمكنني الحفاظ على اسم المستخدم وكلمة السر الخاصة بي؟

تجنب كتابة كلمة السر أو تفاصيل الدخول الخاصة بك أو الكشف عنها.

### هل هنالك أية متطلبات خاصة بمعلومات الدخول؟

– اسم المستخدم: يجب أن يحتوي على 6 إلى 20 حرفاً أو رقماً ولكن لا يمكنك استخدام أية رموز خاصة.  
– كلمة السر: يجب أن تحتوي على 8 إلى 20 حرفاً، ويجب أن تحتوي على رقم واحد ورمز واحد على الأقل.

### ما هو نظام إدخال كلمة السر لمرة واحدة OTP؟

يقوم نظام إدخال كلمة السر لمرة واحدة OTP على وجود كلمة سر تكون صالحة لعملية دخول أو معاملة واحدة فقط. وهذا النظام يتجنب عدداً من أوجه القصور المرتبطة بكلمات السر التقليدية (الثابتة). وبخلاف كلمات السر الثابتة، فإن هذا النظام يجعل كلمة السر غير معرضة لهجمات إعادة التشغيل. وهذا يعني أنه إذا نجح متدخل محتمل في تسجيل كلمة السر التي تستخدم لمرة واحدة فقط والتي استخدمت في الدخول على خدمة أو في تنفيذ معاملة، فإنه لن يكون قادراً على استخدامها مرة أخرى لأنها لن تكون صالحة. ويستخدم هذا النظام خوارزميات معقدة تقوم على العشوائية وذلك لضمان أقصى حدود الأمان في استخدام المعلومات. وعند الدخول لأول مرة، سيطلب منك أن تغير كلمة المرور الخاصة بك.



## أمن المعلومات (تابع)

### ماذا لو كان هناك شك بأن معلوماتي الأمنية أصبحت معروفة من قبل شخص آخر؟ أو أن هناك معاملة مشبوهة جرت على حسابي؟

يجب عليك إبلاغنا مباشرةً إذا شككت بأن معلوماتك الأمنية تم اختراقها من قبل شخص آخر أو إذا كان هناك نشاط مشبوه في حسابك. ويمكنك الاتصال بمركز الخليجي فرنسا على الرقم ٨٠٠ ٥٤٢ ٥٤ ٥٤

### ما هي طبقة الاتصال الآمنة SSL؟

تضمن هذه التقنية وجود اتصال آمن معنا عند استخدام خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت. ويعتبر هذا معياراً عالمياً على الإنترنت للتحقق من معايير الأمن للمواقع SSL نظام طبقة الاتصال الآمنة الإلكترونية بالنسبة للمستخدمين، ويستخدم أيضاً لتشغيل الاتصالات عبر الإنترنت.

### ماذا لو تعطلت عملية التصفح خلال الدخول إلى موقع الخدمة؟

إن زمن الانقطاع سيكون ١٠ دقائق فقط وبعد ذلك ستكون قادراً على الدخول مرة أخرى، وفي حال كنت بحاجة إلى الدخول فوراً يرجى الاتصال بنا على مركز الاتصال رقم ٨٠٠ ٥٤٢ ٥٤ ٥٤ على مدار الساعة ٢٤ / ٧

## كيف أبدأ؟

### كيف أقوم بالتسجيل؟

يتميز التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لدى الخليجي فرنسا ش.م. في دولة الإمارات العربية المتحدة بالبساطة والسهولة. وإذا كان لديك أي نوع من الحسابات لدى الخليجي فرنسا، يمكنك الآن أن تكون قادراً على التمتع بهذه الخدمة، فقط اضغط على خيارات الدخول على موقعنا وبعد ذلك اضغط على زر التسجيل.

### للتسجيل ستكون بحاجة إلى ما يلي:

- رقم حسابك لدى الخليجي فرنسا ش.م. في دولة الإمارات العربية والمكون من ٦ أرقام.
- تاريخ الميلاد حسب الشكل التالي (---/--/--) اليوم / الشهر / السنة.
- رقم الهاتف الخليوي في دولة الإمارات العربية المتحدة والمكون من ١٤ رقماً (مثلاً: ٠٠٩٧١٥٠١٢٣٤٥٦٧)

جميع التفاصيل المذكورة أعلاه يجب أن تكون مسجلة مسبقاً لدى الخليجي فرنسا ش.م. في دولة الإمارات العربية المتحدة قبل البدء في عملية التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإذا كنت غير متأكد من معلوماتك أو ليست بحوزتك كافة المعلومات المطلوبة يرجى الاتصال بنا على مركز الاتصال رقم ٨٠٠ ٥٤٢ ٥٤ ٥٤.

### لقد قمت بإدخال جميع المعلومات المطلوبة للتسجيل لكنني غير قادر على استكمال عملية التسجيل بنجاح؟ ما الذي يجب أن أقوم به؟

يرجى التأكد من ان بياناتك الشخصية الحالية، بما في ذلك رقم هاتفك الجوال، مسجلة لدى الخليجي فرنسا. وإذا واجهت أي صعوبات أثناء عملية التسجيل، يرجى الاتصال على الرقم ٨٠٠ ٥٤٢ ٥٤ ٥٤.

### ماذا يحدث إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بي أو إذا قمت بإدخال كلمة مرور خاطئة؟

إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بك، اتبع الرابط الموجود على صفحة الدخول على خدمات الخليجي فرنسا المصرفية عبر الإنترنت، وعندئذ سيتم إرسال كلمة سر صالحة للاستخدام مرة واحدة فقط إلى هاتفك الجوال. إذا قمت بإدخال كلمة السر بشكل خاطئ ثلاث مرات، سيتم تعطيل عملية الدخول مؤقتاً وذلك لمنع محاولات الدخول غير المسموح بها إلى حسابك. وبالتالي فإن كلمة السر الصحيحة هي الطريقة الوحيدة للدخول على الحساب. وستكون قادراً على إعادة تعيين كلمة السر الخاصة بك من خلال اتباع الرابط التالي «نسيت كلمة السر الخاصة بي» الموجود على صفحة تسجيل الدخول.



## الإستفسارات

### هل بإمكانني الاطلاع على العمليات التي تمت على حساباتي؟

نعم، يمكنك الاطلاع على تفاصيل العمليات التي تمت على الحسابات الجارية وحسابات التوفير. في الوقت الحالي، هناك حد زمني لما يمكنك استعراضه من هذه الكشوفات حيث يمكنك استعراض كشوفات العام الحالي والعام السابق فقط. أقرأ بالنسبة للبطاقات الائتمانية، يمكنك استعراض العمليات التي تمت عليها عن طريق استعراض كشوفاتنا السابقة بصيغة الـ PDF.

### ما هي خدمات الحسابات الأخرى المتوفرة عبر الإنترنت؟

هناك العديد من الخدمات المتوفرة عبر الإنترنت والتي تشمل:

- الاستعلام عن الرصيد في الحساب
- تاريخ العمليات التي تمت على الحساب
- طلب الحصول على قرض
- طلب الحصول على بطاقة إئتمانية
- طلب لتعديل حد بطاقتك الائتمانية
- طلب تغيير العنوان البريدي
- طلب الحصول على دفتر شيكات
- طلب لإنشاء ودیعة ثابتة
- طلب لتحديث بياناتك الشخصية
- تسديد البطاقة الائتمانية
- استعراض كشوفات البطاقة الائتمانية
- استعراض تعليمات الخصم المباشر على حسابك
- التحويل إلى حساباتك الأخرى
- تحديد أسماء مستفيدين آخرين
- مدفوعات إلى حسابات مستفيدين آخرين

### هل بإمكانني الاطلاع على جميع العمليات التي تمت باستخدام خدمات الخليجي فرنسا المصرفية عبر الإنترنت؟

نعم يمكنك الاطلاع على جميع هذه العمليات باستخدام خيارات تحديد التاريخ (الفترة الزمنية) للدفعات والتحويلات والطلبات التي يمكنك أن تتبناها من على الشاشة الرئيسية.

### ما هو الشكل الذي تظهر عليه البيانات المتعلقة بعملياتي المصرفية؟

يمكنك الاطلاع على البيانات المتعلقة بعملياتك المصرفية بثلاثة أشكال مختلفة: PDF وميكروسوفت إكسل وملف نصي (Text File).

### هل بإمكانني الاطلاع على أسعار الصرف التي استخدمت على عملياتي المصرفية بعملات غير درهم الإمارات العربية المتحدة؟

لا يمكنك ذلك، ولكن يمكنك الاطلاع على المبلغ بالعملة الأصلية والمبلغ المكافئ له بدرهم الإمارات العربية المتحدة.



## الإستفسارات (تابع)

### لقد تغيرت بياناتي الشخصية – هل بإمكانني أن أغير ذلك في حسابي على الإنترنت؟

نعم يمكنك تغيير بياناتك الشخصية بما في ذلك العنوان ورقم هاتفك الخليوي من خلال طلب خدمة.

### لماذا يختلف رصيد بطاقتي الإئتمانية المتاح عن آخر رسالة قصيرة مستلمة؟

يعتمد الرصيد المتاح الخاص ببطاقتك الإئتمانية على رصيد نهاية يوم أمس بينما تقدم الرسالة القصيرة رصيدك المتاح في الوقت الفعلي.

## التحويلات

### هل يمكنني تحويل الأموال بين حساباتي؟

نعم بالطبع يمكنك تحويل الأموال بشكل مباشر بين حساباتك الجارية وحسابات التوفير الخاصة بك لدى الخليجي فرنسا ش.م. في دولة الإمارات العربية. يرجى أخذ العلم بأنه سيتم تطبيق أسعار الصرف المعتمدة لدى الخليجي فرنسا لدى قيامكم بإجراء عملية تحويل الأموال بالعملات الأجنبية. وبالتالي فإن المبلغ الحقيقي المقيد على حسابكم يمكن أن يختلف عن المبلغ المبين للدلالة فقط في وقت عمل التحويل.

### هل بإمكانني تحويل الأموال إلى البنوك الأخرى أو إجراء تحويلات دولية؟

نعم فبالإضافة إلى تحويل الأموال بين حساباتك لدى الخليجي فرنسا ش.م. في دولة الإمارات العربية ، يمكنك تحويل الأموال إلى حسابات أفراد آخرين لدى الخليجي فرنسا ش.م. في دولة الإمارات العربية أو إلى حسابات في بنوك أخرى داخل أو خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

### يرجى الملاحظة أن التحويلات المستلمة في أيام العمل سيتم إنجازها خلال الأوقات التالية:

- التحويلات بدرهم الإمارات العربية المتحدة بين حساباتك لدى الخليجي فرنسا ش.م. في دولة الإمارات العربية سيتم إنجازها فوراً.
- التحويلات الداخلية بالعملات الأخرى المستلمة قبل الساعة ١ ظهراً سيتم إنجازها في نفس اليوم.
- التحويلات داخل دولة الإمارات العربية المستلمة قبل الساعة ١٢ ظهراً سيتم إنجازها في نفس اليوم.
- التحويلات إلى بلدان دول مجلس التعاون الخليجي المستلمة قبل الساعة ١٢ ظهراً سيتم إنجازها في نفس اليوم.
- التحويلات الدولية المستلمة قبل الساعة ١٢ ظهراً سيتم إنجازها في نفس اليوم.

أما التحويلات المستلمة بعد هذه الأوقات أو خارج أيام العمل سيتم إنجازها في يوم العمل التالي.

### هل بإمكانني تحويل الأموال إلى مستفيد جديد؟

نعم ،ومن أجل أن تقوم بتحويل أموال إلى مستفيد جديد سوف تحتاج إلى إنشاء اسم مستفيد جديد أولاً وذلك باستخدام الخيار « إضافة مستفيد » على الشاشة وبعد ذلك سيتم إرسال رمز تشغيل إلى رقم هاتفك الجوال المسجل لدينا كي يتم استعمال هذا الرمز من قبلك في الحقل المخصص لاستكمال الإنشاء . بعد ذلك سوف تتمك من استخدام اسم المستفيد المذكور لإتمام عملية تحويل الأموال .

### كم المبلغ الذي يمكنني تحويله؟

٥٠ ألف درهم إماراتي أو ما يعادله بالعملات الأجنبية هو المبلغ الأقصى الذي يمكنك تحويله في اليوم باستخدام الخدمات المصرفية للتحويل إلى أي طرف ثالث وهذا لا ينطبق على التحويلات بين حساباتك لدى الخليجي فرنسا ش.م. في دولة الإمارات العربية.



## المتطلبات التكنولوجية

### هل أنا بحاجة إلى استخدام تكنولوجيا معينة؟

يمكنك استخدام أي جهاز كمبيوتر أو كمبيوتر محمول أو مشغل إنترنت طالما أن لدى الجهاز أحد متصفحات البيانات المذكورة أدناه. أيضاً يمكنك استخدام معظم الهواتف الذكية في عملية الدخول ولكن درجة الوضوح في هذه الهواتف قد تجعل التصفح أكثر صعوبة.

### كيف يمكن التأكد من أنّ متصفح الإنترنت مناسب للدخول على خدمات الخليجي فرنسا المصرفية عبر الإنترنت؟

لقد صممت خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت لتكون قابلة للاستخدام من خلال عدد من برامج تصفح الإنترنت التالية:

- ميكروسوفت انترنت اكسبلورر النسخة ٨.٠ أو أحدث
- فيرفوكس ٢.٠ أو أحدث
- كروم ٤.٠ أو أحدث
- سافاري ٥ أو أحدث
- أوبرا ٩.٨ أو أحدث

من أجل تجنب أي مشاكل في الإنترنت ولضمان وجود اتصال آمن، ننصحك باستخدام أحدث النسخ من المتصفحات المعتمدة للدخول على خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت.

### هل تتوافر هذه الخدمة باللغتين العربية والإنجليزية؟

نعم يمكنك تصفح خدماتنا باللغتين العربية والإنجليزية وذلك من خلال اختيار اللغة التي تريد في خيارات اللغة الموجودة في أعلى الشاشة.

### يتيح برنامج التصفح للمتصفح خيار تذكر اسم المستخدم وكلمة السر حتى لا أضطر لطباعتها في كل مرة أدخل فيها على هذه الخدمات. هل يعتبر ذلك آمناً؟

نصح بعدم حفظ اسم المستخدم وكلمة السر الخاصة بك على متصفحك لأنه يمكن لأي مستخدم آخر لكمبيوترك الدخول على حسابك وهذا غير آمن.