

## تحويل الأموال إلى مصر الأسئلة الشائعة

1) كيف أحول الأموال إلى مصر؟

### تحويلات فورية

مع مصرف أبوظبي الإسلامي، أصبح من السهل تحويل بالجنه المصري على الفور إلى مصر في خطوات قليلة من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو الإنترنت مع معالجة التحويلات على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.

### التحويلات العادية

يمكنك التحويل إلى مصر بالجنه المصري وبالعملات العالمية من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، والإنترنت، والفروع مع معالجة التحويلات خلال ساعات العمل المصرفي.

2) ما هو الفرق بين التحويل الفوري والتحويل العادي؟

**التحويلات الفورية** مخصصة للتحويلات الشخصية التي لا تتجاوز 5 مليون جنيه مصري وتجري معالجتها على الفور.

- توجد شروط معينة أدناه لإرسال الحوالات الفورية:
- يجب أن تكون عملة التحويل الجنيه المصري
- يجب أن يكون المرسل صاحب حساب فردي
- يجب أن يكون المستلم صاحب حساب فردي
- يجب ألا يزيد مبلغ التحويل عن 5 مليون جنيه مصري\*
- يجب أن يكون المصرف المتلقي مشاركاً في خدمة الدفعات الفورية (IPN) في مصر ومسموح له بتلقي التحويلات الأجنبية.

**التحويلات العادية**، المعروفة عادةً باسم تحويلات SWIFT أو التحويلات البرقية

- متوفر بالجنه المصري وبالعملات العالمية لأي مبلغ تحويل
- يمكن إرسال التحويلات إلى أي شخص أو شركة في مصر
- سيكون وقت التحويل إما في نفس اليوم أو في يوم العمل التالي

3) ما وقت معالجة التحويلات الفورية والعادية؟

نوع التحويل والمبلغ	يوم طلب التحويل	وقت تقديم طلب التحويل	وقت المعالجة	الشروط
تحويل فوري إلى مصرف أبوظبي الإسلامي مصر (لأي مبلغ بالجنه المصري*)	من الإثنين إلى الأحد	على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع	فوري	حسب تفاصيل أهلية التحويل الفوري المذكورة أعلاه، وتخضع للشروط والأحكام العامة للمصرف
تحويل فوري إلى 39 مصرف مشارك في خدمة الدفعات الفورية في مصر (إلى حد 5 مليون جنيه مصري)	من الإثنين إلى الأحد	على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع	فوري	حسب تفاصيل أهلية التحويل الفوري المذكورة أعلاه، وتخضع للشروط والأحكام العامة للمصرف
التحويلات العادية (SWIFT) إلى المصارف في مصر (أكثر من 5 مليون جنيه مصري أو ما يعادلها بعملات أخرى)	من الإثنين إلى الخميس	حتى الساعة 1:00 ظهراً	نفس اليوم	تخضع للشروط والأحكام العامة للمصرف
		بعد الساعة 1:00 ظهراً	يوم العمل التالي	
	الجمعة	حتى 11:30 صباحاً	نفس اليوم	
		بعد 11:30 صباحاً	يوم العمل التالي	
		في أي وقت	يوم العمل التالي	

\* يكون الحد الأعلى للمبلغ عرضة للتغيير دون إشعار مسبق

4) من الذي يمكنني إرسال التحويل الفوري إليه في مصر؟

- يمكن إرسال التحويل الفوري إلى أي حساب مصرفي يخص أي فرد في مصر.
- التحويل الفوري غير متاح للحسابات المصرفية تابعة لأي شركة أو كيان تجاري أو حكومي.

5 من الذي يمكنني إرسال الحوالة العادية إليه في مصر  
 • يمكن إرسال التحويل العادي أو تحويل SWIFT إلى أي حساب مصرفي في مصر – لشخص أو نشاط تجاري أو كيان تجاري أو كيان حكومي.

6 كيف أرسل تحويلًا فوريًا بالجنيه المصري إلى مصر؟  
 • التحويل الفوري بالجنيه المصري متاح في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والإنترنت.  
 • إذا كنت مسجلًا في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو الإنترنت، فما عليك سوى اتباع الخطوات التالية:

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك
1. سجل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المصرف 2. انقر "التحويلات والمدفوعات" ثم "المستلمون" 3. حدد مستلمًا حاليًا أو أضف مستلمًا جديدًا لتحويلات الجنية المصري 4. انقر حساب المستلم، وأدخل المبلغ المراد إرساله واتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة 5. قم بتأكيد التفاصيل وإرسال التحويل	1. سجل الدخول إلى تطبيق المصرف 2. انقر "تحويل الأموال" ثم "تحويل جديد / دفع جديد" ثم "المستلمون" 3. حدد مستلمًا حاليًا أو أضف مستلمًا جديدًا 4. انقر على حساب المستلم، وأدخل المبلغ المراد إرساله، واتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة 5. قم بتأكيد التفاصيل وإرسال التحويل

• بناءً على تفاصيل التحويل التي تدخلها، إذا كان التحويل مؤهلاً للإرسال الفوري كما هو محدد في "أهلية التحويل الفوري"، فستتم معالجته على الفور، وإلا ستتم معالجته كتحويل عادي (SWIFT).

• إذا لم تكن مسجلًا في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك وعبر الإنترنت، فيرجى اتباع الخطوات التالية:  
 - الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك: قم بتنزيل تطبيق المصرف من جوجل بلاي أو آبل ستور وثبيته واتباع خطوات التسجيل البسيطة.  
 - الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: للتسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المصرف، يرجى زيارة [www.adib.ae](http://www.adib.ae)، والنقر على "تسجيل الدخول" في الزاوية اليمنى العليا، ثم "الخدمات المصرفية الشخصية"، ثم "تسجيل"، ومتابعة متطلبات التسجيل التي تظهر على الشاشة.

## 7 كيف أرسل تحويلًا عاديًا إلى مصر بأي عملة؟

• تتوفر التحويلات العادية (SWIFT) إلى مصر من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والخدمات المصرفية عبر الإنترنت ومن الفروع.  
 • إذا رغبت في زيارة أحد فروع المصرف القريبة منك لتقديم طلب تحويل، يقدم لك المصرف نموذج تحويل الأموال الإلكتروني الذكي. يرجى تنزيل النموذج وتعبئته وتوقيعه وزيارته أي فرع من فروع المصرف لتقديمه.  
 • إذا كنت مسجلًا في تطبيق المصرف أو في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، فما عليك سوى اتباع الخطوات التالية:

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك
1. سجل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المصرف 2. انقر "التحويلات والمدفوعات" ثم "المستلمون" 3. حدد مستلمًا حاليًا أو أضف مستلمًا جديدًا لتحويلات الجنية المصري 4. انقر حساب المستلم، وأدخل المبلغ المراد إرساله واتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة 5. قم بتأكيد التفاصيل وإرسال التحويل	1. سجل الدخول إلى تطبيق المصرف 2. انقر "تحويل الأموال" ثم "تحويل جديد / دفع جديد" ثم "المستلمون" 3. حدد مستلمًا حاليًا أو أضف مستلمًا جديدًا 4. انقر على حساب المستلم، وأدخل المبلغ المراد إرساله، واتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة 5. قم بتأكيد التفاصيل وإرسال التحويل

• بناءً على تفاصيل التحويل التي تدخلها، إذا كان التحويل مؤهلاً للإرسال الفوري كما هو محدد في "أهلية التحويل الفوري"، فستتم معالجته على الفور، وإلا ستتم معالجته كتحويل عادي (SWIFT).

• إذا لم تكن مسجلًا في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك وعبر الإنترنت، فيرجى اتباع الخطوات التالية:  
 - الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك: قم بتنزيل تطبيق المصرف من جوجل بلاي أو آبل ستور وثبيته واتباع خطوات التسجيل البسيطة.  
 - الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: للتسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المصرف، يرجى زيارة [www.adib.ae](http://www.adib.ae)، والنقر على "تسجيل الدخول" في الزاوية اليمنى العليا، ثم "الخدمات المصرفية الشخصية"، ثم "تسجيل"، ومتابعة متطلبات التسجيل التي تظهر على الشاشة.

## 8 ما حدود التحويل الفوري للرؤية مصرية إلى مصر؟

• التحويل الفوري للرؤية مصرية: الحد الأقصى 5 مليون جنيه مصري لكل معاملة. الحد الأقصى للمبلغ عرضة للتغيير دون إشعار مسبق.  
 • سيتم تطبيق الحد الإجمالي على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك وعبر الإنترنت كما هو اعتمادًا على حسابك و الفئة التي ينتسب إليها.

## 9 ما حدود التحويل العادي إلى مصر بأي عملة؟

• بالنسبة للتحويل العادي (SWIFT)، لا يوجد حد أثناء التحويل من الفرع. أثناء التحويل من الخدمات المصرفية عبر الهاتف وعبر الإنترنت، سيتم تطبيق الحد المعين لك حاليًا.  
 • سيتم تطبيق الحد الإجمالي على الخدمات المصرفية عبر الهاتف وعبر الإنترنت كما هو، اعتمادًا على حسابك و الفئة التي ينتسب إليها.

## 10 ما الرسوم والمصاريف؟

• تبلغ رسوم التحويل الفوري والتحويل العادي 25 درهمًا إماراتيًا (باستثناء ضريبة القيمة المضافة).  
 • الرسوم والتكاليف قابلة للتغيير، يرجى الرجوع إلى جدول خدمات ورسوم المصرف للحصول على أحدث المعلومات. يتم عرض الرسوم والتكاليف أيضًا على الخدمات المصرفية عبر الهاتف وعبر الإنترنت لمراجعتها وتأكيدتها قبل تقديم طلب التحويل.

### 11 كيف أحول باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك؟

- إذا كنت مسجلاً في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، فما عليك سوى اتباع الخطوات أدناه:
  1. سجل الدخول إلى تطبيق المصرف
  2. انقر "تحويل الأموال" ثم "تحويل جديد/ دفع جديد"
  3. انقر "المستلمون" وحدد مستلمًا حاليًا أو أضف مستلمًا جديدًا لتحويلات الجنية المصري
  4. انقر على حساب المستلم، وأدخل المبلغ المراد إرساله، واتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة
  5. قم بتأكيد التفاصيل وإرسال التحويل

- إذا لم تكن مسجلاً في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك وعبر الإنترنت، قم بتنزيل تطبيق المصرف من جوجل بلاي أو آبل ستور وتثبيته واتباع خطوات التسجيل البسيطة.

### 12 كيف أحول باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟

- إذا كنت مسجلاً في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، فما عليك سوى اتباع الخطوات أدناه:
  1. سجل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المصرف
  2. انقر "التحويلات والمدفوعات"
  3. انقر "المستلمون" وحدد مستلمًا حاليًا أو أضف مستلمًا جديدًا لتحويلات الجنية المصري
  4. انقر حساب المستلم وأدخل المبلغ المراد إرساله واتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة
  5. قم بتأكيد التفاصيل وإرسال التحويل

- إذا لم تكن مسجلاً في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يرجى زيارة [www.adib.ae](http://www.adib.ae)، والنقر على "تسجيل الدخول" في الزاوية اليمنى العليا، ثم "الخدمات المصرفية الشخصية"، ثم "تسجيل"، ومتابعة متطلبات التسجيل التي تظهر على الشاشة.

### 13 كيف أتأكد من حالة تحويلي؟

- بمجرد إرسال تحويل، سيتم إرسال بريد إلكتروني / رسالة نصية قصيرة إليك تحتوي على تفاصيل التحويل. علاوة على ذلك، أثناء معالجة التحويل واستلام المستلم الأموال، سنتلقى رسالة بريد إلكتروني / رسالة نصية أخرى لتأكيد تحويل الرصيد.
- يرجى ملاحظة أن تأكيد إيداع الرصيد يعتمد على المصرف المتلقي، ويخضع لمشاركة المصرف لتفاصيل التأكيد معنا.

### 14 هل سألتقى إيصالي أو إشعارًا بالتحويل؟

- نعم، بمجرد تقديم طلب التحويل، سنتلقى إيصاليًا بالتحويل عبر البريد الإلكتروني / الرسائل القصيرة.
- يرجى التأكد من تحديث بيانات اتصالك لدينا.

### 15 هل أحتاج إلى إضافة مستفيد على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو عبر الإنترنت لإرسال الأموال؟

- نعم، يجب إضافة المستفيد لإرسال الأموال.

### 16 هل يمكن إلغاء التحويل بعد تقديمه؟

- بمجرد تقديم التحويلات، يستغرق الأمر بضع ثوانٍ إلى دقيقة حتى نقوم بمعالجتها. وفقًا لذلك، لا يمكن إلغاء التحويل.
- سياسة إلغاء التحويل:
  - بمجرد تقديم طلب التحويل، لا يتحمل المصرف مسؤولية إلغاء المبلغ أو استرداده أو استرجاعه.
  - إذا رغبت في إلغاء طلب تحويل، يرجى الاتصال بمصرف أبوظبي الإسلامي على الرقم 600543216 (محلي) أو على 97126100600 (دولي) أو زيارة أي فرع لتقديم طلب الإلغاء.
  - لا يضمن تقديم طلب الإلغاء نجاح الإلغاء. طلب الإلغاء يخضع ويعتمد على البنك المقابل، أو الوسيط، أو المستلم، أو المستفيد، وبالتالي، لن يتم تنفيذ جميع طلبات الإلغاء بنجاح، حيث يمكن للمصرف تسهيل الطلب فقط إلى أقصى حد ممكن.
  - قد تستغرق طلبات الإلغاء الناجحة ما يصل إلى 30 يوم عمل لتتم معالجتها وقد تتطلب معلومات إضافية أو طلبًا كتابيًا.

### 17 ما مواعيد الحوالات الفورية؟

- تتوفر التحويلات الفورية بالجنية المصري على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. تتم معالجة التحويلات على الفور، وتخضع للفحوصات والتحقق والتدقيق وقد تتطلب معلومات إضافية ووقتًا للمعالجة.
- يخضع وقت معالجة التحويل أيضًا للمصرف (المصارف) المستلم في مصر وجدول العمل المعمول بها خلال الأيام العادية وفي عطلة نهاية الأسبوع / العطلات الرسمية.

### 18 ماذا يحدث إذا قدمت تحويلًا بعد ساعات العمل أو عطلة نهاية الأسبوع أو الإجازات؟

- ستعالج المصارف في مصر التي تدعم التحويلات على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع التحويل في نفس اليوم. أما المصارف الأخرى في مصر، سيتم معالجة المدفوعات فيها في يوم العمل التالي.
- يخضع وقت معالجة التحويل أيضًا للمصرف (المصارف) المستلم في مصر وجدول العمل المعمول بها خلال الأيام العادية وفي عطلة نهاية

الأسبوع / العطلات.

#### 19 ماذا سيحدث إذا تم رفض التحويل؟

- إذا تم رفض التحويل بسبب القوانين واللوائح المعمول بها أو التفاصيل المصرفية غير الصحيحة، فسيتهم إعادة مبلغ التحويل إلى حسابك لدى مصرف أبوظبي الإسلامي في غضون 3 أيام عمل بأسعار الصرف المعمول بها.

#### 20 كيف أطلب "إثبات الدفع" إذا كنت بحاجة إليه؟

للحصول على إثبات الدفع، تتوفر لك الخيارات التالية:

- **إيصال التحويل عبر البريد الإلكتروني**  
بمجرد إرسال التحويل، ستتلقى إيصالاً بالتحويل عبر البريد الإلكتروني. يرجى التأكد من تحديث تفاصيل اتصالك لدينا.
- **الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك**  
سجل الدخول إلى تطبيق المصرف وانقر "نقل الأموال" ثم التحويل المحدد ضمن "التحويلات الأخيرة" ثم "تنزيل الإيصال" أعلى الشاشة.
- **الخدمات المصرفية عبر الإنترنت**  
سجل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وانقر "التحويلات والمدفوعات" ثم التحويل المحدد ضمن "التحويلات الأخيرة" ثم "تنزيل الإيصال".
- **مركز الاتصال**  
يمكن طلب "إثبات الدفع" عن طريق الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا. يرجى الاتصال على 600543216 (محلي) أو على +97126100600 (دولي) مقابل رسوهم إضافية.

#### 21 بمن أتصل إذا لم يتسلم المستفيد التحويل أو إذا كان هناك أي مشكلة أخرى؟

- يرجى الاتصال على 600543216 (محلي) أو على +97126100600 (دولي).