**ጥ: ወደ ሌላ ባንክ ገንዘብ እንዴት ልላክ ይቻላል?**  
መ: ሞባይል ወይም ኢንተርኔት ባንኪንግ በመጠቀም በባንኮች መካከል ገንዘብ ማስተላለፍ ይችላሉ። የተቀባዩን አካውንት ቁጥር እና የባንኩ ስም ያስፈልግዎታል።

**ጥ: በቀን ምን ያህል ገንዘብ ልላክ እችላለሁ?**  
መ: የቀን እሴት ገደቦች በአካውንትዎ አይነት ይወሰናሉ። ገደቡን በሞባይል መተግበሪያ ወይም በቅርንጫፉ በመጎብኘት ማግኘት ወይም ማሳደግ ይችላሉ።

**ጥ: በኤቲኤም (ATM) በቀን ምን ያህል ገንዘብ ማውጣት እችላለሁ?**  
መ: የኤቲኤም የገንዘብ ማውጣት ገደብ በቀን �ዘላለም 10,000 እስከ 20,000 ብር ነው፣ በካርድዎ አይነት የተለየ። ገደቡን ለማሳደግ ቅርንጫፉን ማነጋገር ይችላሉ።

**ጥ: በባንክ �ታንድ ምን ያህል ገንዘብ ማውጣት እችላለሁ?**  
መ: በባንክ ቅርንጫፍ በአጠቃላይ ገደብ የለም፣ ነገር �ብ ትልቅ መጠን ያለው ገንዘብ ለማውጣት አስቀድሞ ማስታወቅ ወይም ፈቃድ ሊፈልጉ ይችላሉ።

**ጥ: በሞባይል ባንኪንግ የገንዘብ ማውጣት ገደብ ምን ያህል �ውል?**  
መ: የሞባይል ባንኪንግ የገንዘብ ማውጣት ገደብ በቀን 5,000 እስከ 15,000 ብር ነው፣ በአካውንትዎ ደረጃ እና በግብይት �ይነት የተለየ። ገደቡን በመተግበሪያው ቅንብሮች �ይ ማረጋገጥ ወይም ማስተካከል ይችላሉ።

**ጥ: የአሁኑ የምንዛሪ ዋጋዎች ምን ያህል ናቸው?**  
መ: በእውነተኛ ጊዜ የምንዛሪ ዋጋዎችን በሞባይል መተግበሪያዎ ወይም �ይብሳይት ላይ “የምንዛሪ ዋጋዎች” በሚለው ሊከፈት ይችላሉ።

**ጥ: ወደ ውጪ አገር ገንዘብ እንዴት ልላክ እችላለሁ?**  
መ: ቅርንጫፉን ይጎበኙ ወይም የኦንላይን ፖርታል ይጠቀሙ። የተቀባዩን SWIFT ኮድ እና አካውንት ቁጥር ያስፈልግዎታል።

**ጥ: KYC ምንድን ነው እና ለምን ያስፈልጋል?**  
መ: KYC (ደንበኛዎን ይወቁ) ማንነትዎን ለማረጋገጥ እና �ግጦችን ለመከላከል ይረዳል። ይህ የህግ መስፈርት ነው።

**ጥ: KYC ዝርዝሮቼን እንዴት ልዘምን ወይም ልሻር?**  
መ: በቅርብ የሆነውን ቅርንጫፍ በየትሪ መታወቂያ �ይና አድራሻ ማስረጃ ይጎበኙ። አንዳንድ ማዘመኖች በመተግበሪያው ውስጥ ሊኖሩ ይችላሉ።

**ጥ: የደንበኛ አገልግሎትን እንዴት �ይ ልናገኝ እችላለሁ?**  
መ: 24/7 የሆነውን የምላሽ መስመር ይደውሉ፣ ኢሜል ይጻፉ፣ ወይም በድረ-ገፅ ወይም መተግበሪያው ላይ ቀጥታ ውይይት ይጀምሩ።

**ጥ: ከሰው አገልጋይ ጋር ሊናገር እችላለሁ?**  
መ: አዎ፣ “ከአገልጋይ ጋር ይነጋገሩ” በማለት ይፃፉ ወይም 0 በመጫን በስራ ሰዓት ከሰው አገልጋይ ጋር ይገናኛሉ።

**ጥ: የአካውንቴን ማቋራጭ እንዴት ማግኘት እችላለሁ?**  
መ: �መተግበሪያው ወይም የኦንላይን ባንኪንግ ፖርታል ላይ ማቋራጩን �ጭነው ማግኘት ይችላሉ፣ ወይም በቅርብ ቅርንጫፍ ይጠይቁ።

**ጥ: ማቋራጬን በኢሜል ማግኘት እችላለሁ?**  
መ: አዎ፣ በአካውንት ቅንብሮች ውስጥ ወይም በቅርንጫፍ ላይ ለኢሜል ማቋራጭ መምዘን ይችላሉ።

**ጥ: ለሞባይል ባንኪንግ እንዴት ልመዝገብ?**  
መ: መተግበሪያችንን ስርዝ፣ የመመዝገቢያ እርምጃዎችን ተከተል። የአካውንት ቁጥር እና የተመዘገበ ስልክ ቁጥር ያስፈልግዎታል።

**ጥ: ወደ ሞባይል መተግበሪያ መግባት አልችልም። ምን �ረገጣ?**  
መ: የኢንተርኔት ግንኙነትዎ �ቋቅ መሆኑን እና የመግቢያ ማስረጃዎችዎ ትክክል መሆኑን ያረጋግጡ። የይለፍ ቃልዎን መቀየር ይችላሉ።

**ጥ: በመተግበሪያው ገንዘብ እንዴት ልላክ እችላለሁ?**  
መ: “ማስተላለፍ” የሚለውን ይምረጡ፣ ተቀባዩን፣ መጠኑን ይምረጡ እና በፒን ወይም OTP ያረጋግጡ።

**ጥ: የዲቢት ወይም ክሬዲት ካርድ ለማግኘት እንዴት ማመልከት እችላለሁ?**  
መ: በኦንላይን ወይም በቅርብ ቅርንጫፍ ማመልከት ይችላሉ። የብቃት መስፈርቶችን ማሟላትዎን ያረጋግጡ።

**ጥ: ካርዴን ካጣሁ ምን ማድረግ �ለበኝ?**  
መ: ካርዱን �ወዲያውኑ ለማገድ በሞባይል መተግበሪያችን ወይም �የደንበኛ አገልግሎት በመደወል ወዲያውኑ ያሳውቁ።

**ጥ: አዲስ ካርዴን እንዴት ልንቃወም እችላለሁ?**  
መ: ካርድዎን በማንኛውም ኤቲኤም ወይም ከካርድዎ ጋር የተላከውን መመሪያ በመከተል ማንቃት ይችላሉ።

**ጥ: ለብድር እንዴት ማመልከት እችላለሁ?**  
መ: በድረ-ገፃችን፣ በሞባይል መተግበሪያ፣ ወይም በማንኛውም ቅርንጫፍ ከሚፈለጉት ሰነዶች ጋር ማመልከት ይችላሉ።

**ጥ: በብድር ላይ የወለድ ተመኖች ምን ያህል ናቸው?**  
መ: የወለድ ተመኖች በብድር አይነት እና በብቃትዎ ላይ የተመሰረቱ ናቸው። ለዝርዝር መረጃ ድረ-ገፃችንን ይጎበኙ ወይም ቅርንጫፉን ያነጋግሩ።

**ጥ: ብድሬን ከቀደመ ጊዜ ልቆጥረው ይቻላል?**  
መ: አዎ፣ ከቀደመ ጊዜ መክፈል ይችላሉ። አንዳንድ ብድሮች ቅድመ ክፍያ ክፍያ ሊኖራቸው ይችላል። ከብድር ባለሙያዎ ያረጋግጡ።

**ጥ: በቅርብ ያለው ቅርንጫፍ ወይም ኤቲኤም የት አለ?**  
መ: በድረ-ገፃችን ወይም በሞባይል መተግበሪያችን ላይ ያለውን “አካባቢ ፈልግ” መሳሪያ በመጠቀም ማግኘት ይችላሉ።

**ጥ: የቅርንጫፎች ስራ ሰዓት �ንድን ነው?**  
መ: አብዛኛዎቹ ቅርንጫፎች ከሰኞ እስከ �ርብ፣ ከጠዋት 8:00 እስከ ማታ 4:00 ድረስ ይሠራሉ። አንዳንዶቹ ቅርንጫፎች ቅዳሜ እና እሁድ ይከፈታሉ።

**ጥ: የይለፍ ቃል/ፒኔዬን ረስቼያለሁ። እንዴት እደግመው �ለሁ?**  
መ: በመግቢያ ማያ ገ

**ጥ: በባንክ በኩል የቤት ኪራይ እንዴት ማከፋፈል እችላለሁ?**  
መ:

* በቅርንጫፉ **"Utility Payment"** አገልግሎት ይጠቀሙ።
* የቤቱ ባለቤት የባንክ ዝርዝሮችን ያስገቡ።

**ጥ: በባንክ ብድር ለመጠየቅ የግዴታ ሰነዶች ምንድን ናቸው?**  
መ:

* የገቢ ማረጋገጫ (በስራ ላይ የሚያስረክቡ)።
* የመታወቂያ ሰነድ (ID/ፓስፖርት)።
* የንብረት ማስረጃ (አስፈላጊ ከሆነ)።

**ጥ: የኤቲኤም ካርድ ፒን ከረሳሁ ምን ማድረግ አለብኝ?**  
መ:

1. በቅርንጫፉ ይጎበኙ።
2. መታወቂያ እና ካርድዎን ይዘው ይሂዱ።
3. አዲስ ፒን ለማዘመን ያመልክቱ።

**ጥ: ካርዴ በኤቲኤም ውስጥ ተቀማጭ ሆኖ ቢቀር �ንዴት ማድረግ አለብኝ?**  
መ:

* **ወዲያውኑ ባንኩን ይደውሉ** እና ካርድዎን ለማገድ ያሳውቁ።
* የኤቲኤም ቦታውን ቁጥር ያስቀምጡ (በኤቲኤም ላይ ይገኛል)።

**ጥ: የኤቲኤም ካርድ ፒን ከረሳሁ ምን ማድረግ አለብኝ?**  
መ:

1. በቅርንጫፉ ይጎበኙ።
2. መታወቂያ እና ካርድዎን ይዘው ይሂዱ።
3. አዲስ ፒን ለማዘመን ያመልክቱ።

**ጥ: ካርዴ በኤቲኤም ውስጥ ተቀማጭ ሆኖ ቢቀር �ንዴት ማድረግ አለብኝ?**  
መ:

* **ወዲያውኑ ባንኩን ይደውሉ** እና ካርድዎን ለማገድ ያሳውቁ።
* የኤቲኤም ቦታውን ቁጥር ያስቀምጡ (በኤቲኤም ላይ ይገኛል)።

**ጥ: የብድር ክፍያ ቀን ካለፈና ካላከፍልስ ምን ይከሰታል?**

* **ቅጣታማ ወለድ** ይከፈልዎታል።
* የክሬዲት ነጥብዎ (Credit Score) �ዝነኛ ይሆናል።
* በከፍተኛ ሁኔታ የህግ እርምጃ ሊወሰድ ይችላል።

**ጥ: የባንክ ሂሳቤን ለመጠበቅ �ንዴት ጥንቃቄ ማድረግ አለብኝ?**  
መ:

* ፒን/የይለፍ ቃልዎን **ከማንም ጋር አያጋሩ**።
* በሶስተኛ ወገን መተግበሪያዎች ላይ የባንክ ዝርዝሮትን አትያዙ።
* **SMS/ኢሜል ሐጢያት (Phishing)** ከሆኑ መልዕክቶች ተጠንቀቁ።

**ጥ: ያልተጠበቀ ገንዘብ በሂሳቤ ላይ ካየሁ ምን ማድረግ አለብኝ?**  
መ:

1. **ባንኩን ወዲያውኑ ይደውሉ**።
2. ግምገማ እንዲደረግ ያሳውቁ።
3. የግል መረጃዎን አያጋሩ።

**Need More Help? (ተጨማሪ እርዳታ ያስፈልግዎታል?)**

📞 **የደንበኛ አገልግሎት**: 24/7 በሚሰራ �ላይን #951#  
🌍 **ድረ-ገፅ**: [www.yourbankname.com.et](https://www.example.com/)  
🏦 **ቅርንጫፍን ይጎበኙ**