## ماهو بنك بروة؟

بنك بروة هو بنك مرخص من قبل مصرف قطر المركزي وخاضع لإشرافه ورقابته على نحو كامل ومتوافق مع مبادىء واحكام الشريعة الاسلامية

## الذي يجعل منتجات بنك بروة متوافقة مع الشريعة الاسلامية؟

.جميع خدمات بنك بروة خاضعة لموافقة هيئة الرقابة الشرعية المعتمدة وأحكام الشريعة الاسلامية الغراء

## كيف أفتح حساباً مصرفياً وما هي الوثائق المطلوبة؟

لفتح حساب تفضل بزيارة اي من فروع بنك بروة واحمل معك البطاقة الشخصية و جواز سفرك مع إقامة سارية المفعول (للمقيمين) و شهادة عن الراتب (عند تحويل الراتب)

## كيف أُغيّر عنواني وتفاصيل الاتصال بي؟

لتغيير عنوانك أو تفاصيل الإتصال الخاصة بك تفضل بزيارة فرع بنـك بروة

## هل يمكنني تلقي رسائل إشعار حول حسابي المصرفي عبر الهاتف الجوال؟

بإمكانك عبر خدمة SMS المصرفية لدينا متابعة آخر معاملات حسابك من أي مكان في العالم على مدار 24 ساعة

خدمة SMS المصرفية لدينا تُعلمك متى تتم المعاملات في حسابك و عندما يحول راتبك في الحساب و أيضاً عندما تتم الموافقة على المعاملات في بطاقة الائتمان (الخصم المباشر ) بإمكان هذه الخدمة ان ترسل لك ايضاً المعلومات والتحديثات حول جميع الارصدة في حساباتك وفي بطاقة الائتمان (الخصم المباشر) بالإضافة الى البيانات والمعاملات وذلك عن طريق استخدام نظام الترميز البسيط والسهل الاستخدام (يرجي الرجوع لنظام الترميز).

## ما هي أحكام وشروط حسابي؟

عندما تفتح حساباً تُوقّع على الاحكام والشروط الخاصة بفتح الحساب و يتم تسليمك نسخة عنها .

تخضع بعض الحسابات الاخرى لأحكام وشروط معينة مُفصلة في كتيب الترحيب بك.

## ماهي انواع الودائع المتاحة لدى بنك بروة؟ وماهي مميزاتها؟

يوفر بنك بروة نوعان من الودائع و هما الودائع الثابته و ودائع تحت الطلب وتختلف مدة الوديعه بحسب رغبة العميل كالتالي لمدة 3 شهور / 6 شهور / 9 شهور / و لمدة سنة العملات المتوفرة للودائع هي:

الريال القطري بحد أدني 15,000

اليورو بحد أدني 7,500

الباوند بحد أدني 5,000

الدولار الامريكي بحد أدني 7,500

اما الودائع تحت الطلب فيتم التعامل معها كحساب توفير من حيث نسبة الارباح و الحد الادني لفتح الحساب هو 15,000 ريال قطري ويمكن للعميل السحب والايداع في اي وقت (لايوجد بطاقة سحب آلي للودائع )

## هل يمكن كسر الودائع الثابته؟

نعم, يمكن كسر الودائع الثابتة و تتم مراجعة الفرع بخصوص الأرباح.

## هل يمكن اصدار دفتر شيكات فوري؟

نعم يمكن لعملاء بنك بروة إصدار دفتر شيكات فوري (يخضع لموافقة وأحكام وشروط البنك)

## كم عدد اوراق دفاتر الشيكات و كم مبلغ الرسوم؟

24 ورقة رسومها 24 ريال قطري 48 ورقة رسومها 48 ريال قطري

## ماذا افعل عند فقدان دفتر الشيكات؟ أو الرغبة في إيقاف شيك معين؟

يتم ذلك عن طريق بلاغ رسمي إلى مركز شرطة العاصمة و من ثم السرعة في ابلاغ البنك عن طريق خدمة الإنترنت ، الخدمة الهاتفية أو زيارة أقرب فرع من فروع بنك بروة.

## ماهي انواع التمويل التي يمكن الحصول عليها من بنك بروة؟

يوفر بنك بروه العديد من أنواع التمويل للافراد والشركات. الخدمات التمويلية للأفراد مرابحة مركبات (سيارات)

إجارة عقارات مرابحة بضاعة متنوعة التورق

## ماهي الشروط والمستندات المطلوبة للحصول على مرابحة المركبات (سيارات)؟

يجب ان تكون عميل لدى بنك بروة للحصول على مرابحة المركبات وان يتم تحويل راتبك إلى بنك بروة.

بالنسبة للعملاء الجدد يتوجب احضار كشف حساب 6 شهو يجب ان لايقل الراتب عن 7000 ريال قطرالتزامات العميل يجب ان لاتتجاوز ال 50% من الراتب الحد الاعلى للتمويل هو 2,500,000 ريال للقطريي الحد الأعلى للتمويل لغير القطريين 250,000 ريال احضار البطاقة الشخصية سارية المفعول.

احضار عرض السعر موجة لبنك بروة ساري المفعول مراجعة الفرع في حالة السيارات المستعملة يجب ان لا تتعدى 3 سنوات في حال اذا كانت السيارة مستعملة ويتم شرائها عن طريق المعرض يجب احضار عرض السعر في حال اذا كانت السيارة مستعملة ويتم شرائها عن طريق المالك مباشرة يجب احضار صورة الملكية مع صورة بطاقة المالك الشخصية

## ماهي نسبة الربح للمرابحة؟

النسبة 4.75% للقطريين5% للمقيمين

## هل يمكن سداد مديونية بنوك أخرى؟

نعم يمكن سداد مديونية بنوك أخرى كما تخضع لشروط و أحكام البنك

## ما الفرق بين بطاقة السحب الآلي وبطاقة الائتمان (الخصم المباشر)؟

بطاقة السحب الآلي تسمح لك بأن تسحب المال من الصراف الآلي وان تدفع قيمة السلع والخدمات في اماكن البيع و خصم هذة المبالغ من رصيد حسابك فورا يجب ان يتضمن حسابك مايكفي لتغطية معاملاتك المصرفية

بطاقة الائتمان (الخصم المباشر) منفصلة عن حسابك الجاري وهي تقدم تسهيلات ائتمانية إضافية تسمح لك بسحب مبالغ من الصراف الآلي و بشراء السلع والخدمات من اماكن البيع و يتم خصم المبالغ من الحساب بشكل شهري, لديك الخيار في تسديد الحساب فور استلام كشف الحساب عن طرق وسائل الدفع المذكورة لاحقا (الفواتير والدفع والاستفسار).

## هل بإمكاني استخدام بطاقة السحب الآلي في الخارج؟

نعم, جميع بطاقاتنا مُرمّزة لمزيد من الامان وهي مقبولة في أكثر من 32 مليون مركزا في العالم.

وبإمكانك أيضا سحب المال نقدا من اكثر من مليون صراف آلي حول العالم حيث يعرض عليه شعار فيزا كارد.

## كيف يمكنني تقديم طلب للحصول على بطاقة ائتمانية؟ و ما هي معايير الأهلية ؟

يمكنك أن تقوم بزيارة أي من فروع بنك بروه واستكمال عملية تقديم الطلب بنفسك.يجب ان يكون الدخل /الراتب مقداره 7000 ريال قطري   وما فوق لعملاء البنك. كما يجب أن يكون عمرك فوق 18 سنة من العمر ولديك تصريح إقامة ساري المفعول. وسيتم إصدار البطاقات وفقاً لسياسة البنك يتم تزويد العميل ببطاقة الخصم المباشر مقابل تحويل راتبك أو ضمان نقدي.

## ما هي المستندات المطلوبة لتقديم طلب للحصول على بطاقة ائتمانية(الخصم المباشر)؟

 نموذج طلب معب شيك تأمين شهادة الرات نسخة من الهوية/جواز السفر

## (PIN) هل احصل على رقم التعريف الشخصي مع حساب البطاقة الائتمانية(الخصم المباشر) الخاصة بي؟

نعم ، يتم إصدار رقم التعريف الشخصي تلقائيا ويتم إرساله لك عند طلبك للبطاقة لأول مرة. في حالة نسيان أو

فقدان رقم التعريف الشخصي، يمكنك أن تتصل بمركز الاتصال على الهاتف رقم 8008555 وطلب رقم جديد.

## 

## كيف يمكنني التأكد من حالة طلبي؟

لمعرفة حالة طلبك يمكنك الاتصال على مركز خدمة العملاء8008555

## 

1. كيف أتقدم بطلب للحصول على بطاقة ائتماني إضافية  
   يمكنك ان تقوم بزيارة أقرب فرع وطلب الحصول على بطاقة ائتمانية إضافيه مع إحضار صورة البطاقة الشخصية للمستفيد الإضافي .

## ما هو تاريخ كشف الحساب؟

يتم إصدار كشف البطاقة الائتمانية(الخصم المباشر) في اليوم ال15 من كل شهر.

ما هو تاريخ استحقاق الدفع لأرصدة البطاقات؟  
تاريخ الاستحقاق هو بعد 15 يوم من اصدار كشف الحساب

## كيف يتم قبول الدفع ؟

يمكن للذين لديهم حسابات بالبنك أن يدفعوا عن طريق خدمة الهاتف ، أو خدمة الإنترنت ، أو التحويل من حساب (رصيد)

## هل يمكنني الدخول لحساب وحركة بطاقتي الائتمانية(الخصم المباشر) في أي وقت؟

نعم ، يمكنك الدخول لمعلومات بطاقتك الائتمانية(الخصم المباشر) في أي وقت تشاء عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء , او خدمة الهاتف البنكية او عن طريق موقع بنك بروة للخدمات المصرفية عبر الانترنت. هذه الخدمة متوفرة حاليا للعملاء الذين لديهم حسابات بالبنك فقط.

## ما هو رسم تأخير السداد؟

هو الرسم الذي يفرض في حالة عدم سداد الدفعة المطلوبة قبل موعد الاستحقاق.

## هل يمكن تسديد فاتورة الكهرباء والماء و الهاتف مباشرة من حسابي في بنك بروة؟

حاليا هذه الخدمة غير متاحة وسوف يتم توفرها قريبا

## هل يمكن تغيير الرقم السري الخاص ببطاقة السحب الآلي؟

نعم من الممكن تغيير الرقم السري الخاص ببطاقة الصراف الالي و كل ماعليك فعله هو تغييره من خلال جهاز الصراف الآلي الخاص ببنك بروة أو زيارة أقرب فرع وسوف نكون سعداء لتلبية طلبك.

## ماذا افعل في حالة فقدان أو سرقة بطاقتي الائتمانية(الخصم المباشر) أو بطاقة السحب الآلي؟

للإبلاغ عن فقدان أو سرقة البطاقات الائتمانية(الخصم المباشر) أو بطاقة السحب الآلي الرجاء الاتصال بمركز خدمة العملاء على هاتف رقم 8008555. وفي هذا الوقت سوف نقوم  بإيقاف البطاقة فورا ، وبالتالي لن يسمح بتحميل حسابك أي  التزامات غير معتمدة منك.

## كيف يمكنني الاعتراض على أي مبلغ مقيد على حساب بطاقتي الائتمانية(الخصم المباشر)؟

يجب رفع أي منازعات متعلقة بالبطاقات الائتمانية (الخصم المباشر) كتابياً. ويتعين عليك إبلاغنا في موعد لا يتعدى 30 يوما من تاريخ إرسالنا الكشف الأول الذي ظهرت فيه المشكلة أو الخطأ. وهذا سيمكننا من بدء التحقيق  وإيجاد حل لهذه القضية. يرجى تضمين المعلومات الموضحة أدناه في رسالتكم اسم حامل البطاقة ورقم الحساب ، تاريخ المعاملة ، والمبلغ المقيد عليك، واسم التاجر/الشركة. وصف كامل للقضية مع توضيح المحاولات التي قمت بها لحل المشكلة  مع التاجر والقضايا العالقة. أي وثائق تدعم مطالبتك. أرقام الهواتف. خطاب موقع.

يرجى إرفاق هذه المعلومات وإرسالها لنا على العنوان البريدي أدناه:  
مدير إدارة الخدمات المصرفية الالكتروني ص ب: 27778  
بنك بروة – الدوحة- قطر

1. بطاقتي تنتهي في هذا الشهر، كيف أحصل على بطاقة جديدة/كيف أجددها ؟  
   تجدد البطاقات قبل انتهاء مدتها بشهر واحد وترسل إلى فرع بنك بروة الذي يتعامل معه العميل ،على التوالي، لتسليمها إلى العميل.

## إذا كنت أرغب في تحديث عنوان إرسال الفواتير أو تعديل تفاصيل المعلومات الشخصية، كيف أفعل ذلك؟

يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 8008555 وتزويدهم بالمعلومات الجديدة لتحديثها. سوف يستغرق الأمر مدة يومي عمل على الأقل لتحديث هذه المعلومات في حسابك.

## كيف أعلم بالحملات الترويجية الخاصة بالبطاقات الائتمانية(الخصم المباشر)؟

سوف ينشر البنك من وقت لآخر إعلانات في الصحف المحلية ، وسيتم إرسال المنشورات الترويجية  على عنوانك البريدي ، كما يمكنك الدخول على موقع البنك على الإنترنت: www.BarwaBank.com للإطلاع على تفاصيل الحملات الترويجية الراهنة.

## كيف أجد التفاصيل حول فرعي المحلي؟

بإمكانك استخدام محدد مواقع فروعنا للعثور على العنوان ورقم الهاتف وساعات الدوام لأقرب فرع من فروع بنك بروة.

ساعات الدوام الرسمية من يوم الأحد الى الخميس

07.30 صباحا الى 1:00 ظهرا ساعات الدوام يمكن أن تتغير وفقا لتعليمات مصرف قطر المركزي.

## كيف اتصل بخدمات العملاء؟

بإمكانك الاتصال بخدمات العملاء عبر مركز خدمة الاتصال لدينا على الرقم 8008555 أو بواسطة البريد الاكتروني او بكتابة رسالة.

## ما الخطوات الواجب اتباعها في حاله شكوى العميل من خلال الفرع؟

يجب على الموظف المختص القيام بحل مشكلة العميل و في حال أن مشكلة العميل سو ف تستغرق وقت في الحل يقوم الموظف بتسجيل شكوى العميل على صفحة الويب الخاصة ببنك بروة (شكاوى و إقتراحات)

## ما الخطوات الواجب اتباعها في حاله شكوى العميل من خلال الخدمة الهاتفية؟

يقوم موظف الخدمة الهاتفية بمحاولة حل شكوى العميل و في حالة عدم الإستطاعة يقوم الموظف بإبلاغ العميل بأن الشكوى الخاصة بة سيتم تحويلها للجهة المختصة (كما هو مبين في المرفق أ) للبحث في الشكوى و حلها بأسرع وقت ممكن)إذا تطلب الأمر).

## ما الخطوات الواجب اتباعها في حاله شكوى العميل لأى من موظفي البنك؟

إبلاغ العميل عن خدمتنا الموجودة في صفحتنا الرئيسية (ملاحظات واقترحات) أو الإتصال بمركز خدمة العملاء هاتف رقم: 8008555

## 