

## المحفظة الإلكترونية من QNB - الأسئلة المتداولة

### المحتوي

- 3..... كيف يمكنني أن أكون مؤهل للاشتراك في الخدمة؟
- 4..... كيف يمكنني التسجيل في الخدمة؟
- 4..... هل يمكنني الحصول على أكثر من محفظة واحدة على نفس رقم المحمول؟
- 4..... هل يمكنني تحميل أكثر من محفظة على أرقام هواتف محمولة مختلفة؟
- 4..... هل هناك حد أقصى لرصيد المحفظة أو المعاملات؟
- 4..... كيف يمكنني البدء في استخدام تطبيق المحفظة الإلكترونية؟
- 5..... كيف يمكنني شحن المحفظة من خلال بطاقتي وحساباتي في بنك QNB؟
- 5..... كيف يمكنني إضافة بطاقتي أو حسابي في بنك QNB؟
- 5..... كيف يمكنني الإيداع من خلال ماكينات الصراف الألي؟
- 5..... كيف يمكنني الإيداع من خلال منافذ فوري؟
- 5..... كيف يمكنني السحب من خلال ماكينات الصراف الألي؟
- 6..... كيف يمكنني السحب من خلال منافذ فوري؟
- 6..... كيف يمكنني الشراء من خلال المحفظة الإلكترونية؟
- 6..... كيفية دفع فواتير المرافق؟
- 6..... كيفية التبرع من خلال التطبيق؟
- 7..... هل يمكنني دفع فاتورة خطي في حين أنه خط تابع لشركة؟
- 7..... كيفية إجراء التحويلات؟
- 7..... كيفية الاطلاع والحصول على تفاصيل حركة المحفظة الإلكترونية؟
- 7..... كيفية تقديم شكوى من على التطبيق؟
- 7..... كيفية إرسال تقييم للمعاملة من على التطبيق؟
- 7..... كيفية معرفة تعريف الخدمات المقدمة من خلال التطبيق؟
- 8..... كيف يمكنني تجديد رخصة سيارتي؟
- 8..... كيف يمكنني دفع الضرائب ورسوم المرور والتأمين الاجباري لسيارتي؟
- 8..... كيف يمكنني دفع مخالفات المرور لسيارتي؟
- 8..... كيف يمكنني طلب استلام الرخصة في المنزل؟
- 9..... ماذا لو فقدت هاتفي المحمول /تم سرقة؟
- 9..... ماذا لو قمت بتغيير جهاز المحمول؟
- 9..... كيف يمكنني تغيير الرقم السري لمحفظتي؟
- 9..... ماذا لو نسيت الرقم السري أو أدخلته بشكل خاطئ عدة مرات؟


9.....ماذا لو لدى شكوى بخصوص أي معاملة؟

9.....ماذا لو أردت إنهاء هذه الخدمة؟

## أعرف المزيد عن خدمات المحفظة:

### ما هي المحفظة الإلكترونية وكيفية استخدامها؟

المحفظة الإلكترونية من QNB هو تطبيق المحمول الذي يمكنك من دفع مجموعة متنوعة من الفواتير والعديد من المعاملات والتحويلات مباشرة من هاتفك المحمول بطريقة سهلة، بسيطة وأمنة مما يسمح لك أن تقوم بما يلي:

- اشحن المحفظة الإلكترونية من بطاقتك أو حسابك في البنك أو قم بإيداع أموال بمحفظتك من خلال ماكينات الصراف الآلي التي تحمل علامة  أو أي من مقدمي خدمات "فوري" المنتشرين في أنحاء الجمهورية

- شحن كروت الهاتف المحمول بسهولة


- الاستعلام ودفع مختلف أنواع الفواتير بما في ذلك الاتصالات والإنترنت وفواتير المرافق والرسوم المرورية من خلال مجموعة واسعة من خدمات "فوري"

- دفع التبرعات، الاشتراكات، أقساط التأمين وشراء التذاكر وأكثر مع خدمات "فوري"

- تحويل الأموال بين حاملي محافظ الهاتف المحمول في مصر

- يمكنك بسهولة السحب من محفظتك الإلكترونية، من خلال أي من مقدمي خدمات "فوري" المنتشرين في أنحاء الجمهورية



أو من خلال ماكينات الصراف الآلي التي تحمل علامة  أو القيام بمشترياتك من التجار الذين لديهم علامة QNB PAYnGO أو علام

### السهولة والمرونة:

- متابعة أرصدة محفظتك الإلكترونية والمعاملات التي قمت بها سابقاً وإصدار كشف حساب إلكتروني
- معرفة رسوم الخدمات من خلال قائمة الأسعار بالتطبيق
- إنشاء "القائمة المفضلة" /أصدقائك (آخرون من حاملي المحفظة الإلكترونية) وفواتيرك المفضلة ودفعها جميعاً بضغطة واحدة
- إرسال الاقتراحات والشكاوى بالمعاملات التي قمت بها
- معرفة أقرب مقدمي خدمات "فوري" ومعرفة موقعه على الخريطة
- معرفة ما إذا كان رقم هاتفك المحمول مسجلاً في أي محفظة من خلال "التحقق من توفر المحفظة" المتاح بالتطبيق
- إلغاء تسجيل الاشتراك في محفظة QNB من خلال التطبيق
- تغيير رقمك السري الخاص بالتطبيق في أي وقت
- التطبيق متاح باللغة الإنجليزية أو العربية

### ما هي الأجهزة التي تعمل عليها المحفظة الإلكترونية من QNB؟

المحفظة الإلكترونية من QNB تعمل على نظام التشغيل **IOS** و **Android** (نسخة Android أعلي من 5)

### التسجيل والبدء بالاستخدام:

#### كيف يمكنني أن أكون مؤهل للاشتراك في الخدمة؟

- رقم محمول ساري مسجل ببطاقة رقمك القومي لدي شركة المحمول التابع لها الخط.
- تأكد من عدم وجود محفظة أخرى لهذا الرقم (محفظة ببنك آخر / محفظة بشركة محمول) مسجلة على نفس رقم الهاتف المحمول
- بطاقة الرقم القومي سارية

## كيف يمكنني التسجيل في الخدمة؟

- اشترك في الخدمة بملء طلب الاشتراك مجاناً في أحد فروع QNB، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت او من فروع "فوري بلس"
- قم بتحميل تطبيق المحفظة الإلكترونية من QNB من خلال **IOS App Store** أو **Google Play** على هاتفك المحمول أو قم بمسح رمز الاستجابة السريع



- قم بالتسجيل بإدخال بياناتك وكود التفعيل الذي سيتم إرساله في رسالة نصية على هاتفك المحمول
- قم بإنشاء رقمك السري (مكون من ستة أرقام بدون أرقام متكررة أو متتابعة)
- اشحن المحفظة الإلكترونية من بطاقتك، حسابك في البنك أو قم بإيداع أموال بمحفظتك من خلال ماكينات الصراف الآلي التي تحمل علامة **مبيرة** أو أي من مقدمي خدمات "فوري" المنتشرين في أنحاء الجمهورية
- اذا لم تتمكن من فتح حساب المحفظة الإلكترونية الخاصة بك نظراً لوجود محفظة اخرى مسجلة علي نفس رقم هاتفك المحمول لدي شبكة مبيرة يمكنك استخدام الرابط التالي واتباع الخطوات لإلغائها <https://managewallet.meeza.eg/>

## الحدود والقواعد:

هل يمكنني الحصول على أكثر من محفظة واحدة على نفس رقم المحمول؟  
لا، يمكن لكل رقم محمول التسجيل في محفظة واحدة فقط (سواء في البنك أو في شركة الهاتف المحمول)

هل يمكنني تحميل أكثر من محفظة على أرقام هواتف محمولة مختلفة؟  
نعم، باستخدام نفس بطاقة الرقم القومي يمكنك التسجيل بحد أقصى في 3 محافظ على 3 أرقام هواتف محمولة مختلفة

## هل هناك حد أقصى لرصيد المحفظة أو المعاملات؟

- يجب ألا يتجاوز الحد الأقصى لرصيد المحفظة في أي وقت من الأوقات عن 200,000 جنيه مصري
- الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكن إيداعه في اليوم: 200,000 جنيه مصري
- الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكن سحبه في اليوم: 60,000 جنيه مصري
- الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكن سحبه في الشهر: 200,000 جنيه مصري

## كيفية استخدام الخدمة:

### كيف يمكنني البدء في استخدام تطبيق المحفظة الإلكترونية؟

- تحتاج أولاً إلى شحن رصيد المحفظة الإلكترونية من بطاقتك، حسابك في البنك أو قم بإيداع أموال بمحفظتك من خلال ماكينات الصراف الآلي التي تحمل علامة **مبيرة** أو أي من مقدمي خدمات "فوري" المنتشرين في أنحاء الجمهورية

### كيف يمكنني شحن المحفظة من خلال بطاقتي وحساباتي في بنك QNB؟

- أضغط على رمز "شحن المحفظة" من الصفحة الرئيسية
- قم باختيار بطاقتك أو حسابك البنكي من القائمة
- أدخل المبلغ الذي تريد إضافته إلى رصيد المحفظة الإلكترونية الخاصة بك وسيتم نقلها على الفور إلى رصيد المحفظة الخاصة بك

### كيف يمكنني إضافة بطاقتي أو حسابي في بنك QNB؟

- أضغط على رمز "محفظتي" من صفحة التطبيق الرئيسية
- إضافة كارت: أضغط على رمز (+) من قائمة "بطاقتي" ثم قم بإدخال رقم الكارت (16 رقم) واسم الكارت كما ترغب أن يظهر لك على التطبيق
- إضافة الحساب: أضغط على رمز (+) من قائمة "حساباتي" ثم قم بإدخال رقم حسابك في بنك QNB (13 رقم) وادخل اسم الحساب كما ترغب في ان يظهر لك بالتطبيق

### كيف يمكنني الإيداع من خلال ماكينات الصراف الآلي؟

#### من خلال تطبيق المحفظة الإلكترونية الخاصة بك

- قم باختيار "إيداع وسحب من ماكينة صراف آلي" من الصفحة الرئيسية
- قم بإدخال قيمة المبلغ المراد إيداعه وادخل كلمة السر الخاصة بالتطبيق (6 أرقام)
- سوف تصدر المحفظة الإلكترونية رقم سري متغير والذي ستقوم بإدخاله على ماكينة الصراف الآلي (صالح لمدة خمس دقائق)
- (لا تفصح عن الرقم السري المتغير لأي شخص)
- من خلال ماكينة الصراف الآلي:



- قم بزيارة أي ماكينة صراف آلي تحمل علامة ميزة ديجيتال
- قم باختيار "خدمات بدون بطاقة" ثم "محاظ الهاتف المحمول" ثم قم باختيار "إيداع"
- أدخل رقم المحفظة الإلكترونية (رقم هاتفك المحمول) و (الرقم السري المتغير) الذي حصلت عليه من خلال تطبيق المحفظة الإلكترونية الخاصة بك (لا تفصح عن الرقم السري المتغير لأي شخص)
- قم بإدخال المبلغ المراد إيداعه ثم قم باستلام الإيصال من ماكينة الصراف الآلي

### كيف يمكنني الإيداع من خلال منافذ فوري؟

- قم بزيارة أي منفذ من منافذ فوري
- قم باختيار "إيداع نقدي في منفذ فوري" من محفظتك الإلكترونية للحصول على الرقم السري المتغير
- (لا تفصح عن الرقم السري المتغير لأي شخص)
- قم بكتابة رقم المحمول والرقم السري المتغير على ماكينة فوري المتواجدة لدى التاجر لتنفيذ العملية
- قم بإعطاء التاجر في المنفذ المبلغ المراد إيداعه واستلم الإيصال.

### كيف يمكنني السحب من خلال ماكينات الصراف الآلي؟

#### من خلال تطبيق المحفظة الإلكترونية الخاصة بك:

- قم باختيار "إيداع وسحب من ماكينة صراف آلي" من الصفحة الرئيسية

- قم بإدخال قيمة المبلغ المراد سحبه وادخل كلمة السر الخاصة بالتطبيق (6 أرقام)
- سوف تصدر المحفظة الالكترونية رقم سري متغير والذي ستقوم بإدخاله على ماكينة الصراف الآلي (صالح لمدة خمس دقائق)  
**(لا تفصح عن الرقم السري المتغير لأي شخص)**

من خلال ماكينة الصراف الآلي :




- قم بزيارة أي ماكينة صراف آلي تحمل علامة ميزة ديجيتال
- قم باختيار "خدمات بدون بطاقة" ثم "محافظ الهاتف المحمول" ثم قم باختيار "سحب"
- أدخل رقم المحفظة الإلكترونية (رقم هاتفك المحمول)
- قم بإدخال الرقم السري المتغير (الذي حصلت عليه من خلال تطبيق المحفظة الإلكترونية الخاصة بك)  
**(لا تفصح عن الرقم السري المتغير لأي شخص)**

- قم بإدخال المبلغ المراد سحبه (نفس المبلغ الذي أدخلته على تطبيق المحفظة الإلكترونية)
- قم باستلام المبلغ والإيصال من ماكينة الصراف الآلي

**كيف يمكنني السحب من خلال منافذ فوري؟**

- قم بزيارة أي منفذ من منافذ فوري
- من الصفحة الرئيسية قم باختيار "سحب نقدي من منفذ فوري" من محفظتك الإلكترونية
- قم بإدخال "رقم التاجر" والمبلغ المراد سحبه على التطبيق
- قم بإعطاء الرقم المرجعي للتاجر
- قم باستلام المبلغ المراد سحبه والإيصال من التاجر

**كيف يمكنني الشراء من خلال المحفظة الإلكترونية؟**

- قم باختيار "مشتريات" من الصفحة الرئيسية
- قم بالضغط على "مسح رمز الاستجابة السريع" الخاص بالتاجر الذي لديهم علامة  أو قم بإدخال رقم المحفظة الخاصة به
- قم بإدخال مبلغ الشراء
- سوف تظهر لك بيانات العملية والمصاريف الخاصة بها لتقوم بتأكيد العملية

**كيفية دفع فواتير المرافق؟**

- اضغط على رمز "خدمات فوري" من الصفحة الرئيسية ثم اضغط على رمز "مرافق عامة"
- حدد شركة المرافق الخاصة بوحدةك
- أدخل تفاصيل الدفع (رقم المشترك أو الرقم المرجعي \* - المذكور على فاتورة المرافق الخاصة بك)
- سيتم عرض بيانات الفاتورة مع تكلفة لتأكيد عملية الدفع
- \*(الرقم المرجعي لـ Petro Trade هو رقم مكون من 16 رقم، مذكور على الفاتورة الخاصة بك، ويتكون من رقم المحافظة، والمنطقة واليومية والقطاع والبلوك والمبنى والشقة والرقم الفرعي، كما يمكنك إدخال قراءة العداد من خلال التطبيق)

**كيفية التبرع من خلال التطبيق؟**

- اضغط على رمز "خدمات فوري" من الصفحة الرئيسية ثم اضغط على رمز "تبرعات"
- حدد الهيئة الذي تريد التبرع لها
- سوف يطلب منك إدخال رقم المحمول أو يمكنك إضافتها من دليل الهاتف الخاص بك (ليس من الضروري رقم الهاتف الخاص بك)
- حدد المبلغ الذي تريد التبرع به.
- سيتم عرض بيانات الخدمة مع تكلفة الخدمة لتأكيد عملية الدفع

### هل يمكنني دفع فاتورة خطي في حين أنه خط تابع لشركة؟

- لا، للأسف، هذا النوع من فواتير الهاتف لا يمكن دفعه من خلال خدمة فوري

### كيفية إجراء التحويلات؟

- إختار "إرسال مبلغ" من الصفحة الرئيسية
- أدخل رقم هاتف متلقى التحويل أو يمكنك إضافته من دليل الهاتف الخاص بك (يجب أن يكون متلقى التحويل حامل محفظة إما مع بنك أو مع شركة الهاتف المحمول)
- أدخل المبلغ المراد تحويله بالجنيه المصري
- سيتم إستقبال التحويل الذي قمت به على الفور على محفظة المستفيد لديك أمكانية لتأكيد التحويل عن طريق رسالة نصية إلى المستفيد

### كيفية الاطلاع والحصول على تفاصيل حركة المحفظة الالكترونية؟

- أختار كشف الحساب الالكتروني من القائمة الجانبية
- أختار الفترة التي تريد الاستعلام عنها بحد أقصى 6 أشهر سابقة
- في حالة أنك لم تختار بريد الكتروني، سيتم ارسال كشف الحساب الالكتروني على الايميل المسجل لدى البنك
- أدخل الرقم السري الخاص بالخدمة
- سيتم إرسال كشف الحساب الالكتروني على الايميل

### كيفية تقديم شكوى من على التطبيق؟

يمكنك تقديم شكوى بعد القيام بأي معاملة أو من خلال تاريخ المعاملات، أضغط على "الإبلاغ عن مشكلة" وقم بإختيار سبب المشكلة وكتابة الايميل الذي تريد أن يتم متابعة الشكوى عليه

### كيفية إرسال تقييم للمعاملة من على التطبيق؟

بعد القيام بأي عملية من على التطبيق سيظهر لك تقييم للمعاملة من 1-5، حيث تكون 1 هو غير راض تماماً و5 هو راضي تمام

### كيفية معرفة تعريف الخدمات المقدمة من خلال التطبيق؟

• سيكون تعريف الخدمة معلنه قبل تأكيد أي معاملة، كما يمكن الضغط على "تسعير" من القائمة الجانبية من الصفحة الرئيسية

### هل يمكنني تجديد رخصة السيارة الخاصة من خلال التطبيق؟

نعم يمكنك تجديد رخصة السيارة الخاصة بك، دفع الضرائب، التأمين الاجباري، ومخالفات المرور أسهل من أي وقت مضى مع إمكانية طلب توصيل الرخصة الجديدة إلى العنوان الذي تريده

### هل تجديد رخصة السيارة متوفرة لجميع المحافظات؟ ولأي نوع من السيارات؟

- يجب أن تكون السيارة خاصة (ملاكي)
- يجب أن تكون السعة اللترية للمحرك أقل من 2030CC
- يجب ألا يتجاوز شهر واحد بعد تاريخ انتهاء الترخيص "ليس بعد فترة السماح (فترة السماح 1 شهر) \*

**ملحوظة:** \* يجب ألا يتجاوز إجمالي عدد سنوات التجديد 3 سنوات، إذا كانت الرخصة لا تزال سارية (لديك 6 أشهر لتنتهي) لا يمكنك إضافة 3 سنوات ليصبح الترخيص الجديد ينتهي بعد 5.3 سنوات، الحالة الوحيدة التي يمكنك فيها التجديد لمدة 3 سنوات هو عندما تكون الرخصة منتهية ويكون خلال فترة السماح (1 شهر بعد انتهاء المدة)

### كيف يمكنني تجديد رخصة سيارتي؟

تحتاج فقط إلى اختيار "تراخيص سيارات" من "خدمات فوري" ثم القيام بإجراء جميع الخطوات التالية بالترتيب:

- دفع للإدارة العامة للمرور (الضرائب والرسوم المرورية والتأمين الإجباري)
- دفع لنيابة المرور (المخالفات المرورية)
- طلب أستلام الرخصة في المنزل

### كيف يمكنني دفع الضرائب ورسوم المرور والتأمين الإجباري لسيارتي؟

- اضغط على رمز "الإدارة العامة للمرور" في "تراخيص السيارات" لخدمات فوري
- سوف يطلب منك إدخال:

- بطاقة الرقم القومي
- الجزء الرقمي من اللوحة المعدنية
- عدد سنوات تجديد الرخصة
- رقم الهاتف المحمول
- سيتم عرض بيانات الضرائب ورسوم المرور والتأمين الاجباري الخاصة بك مع تكاليف الخدمة ثم التأكيد على الدفع

### كيف يمكنني دفع مخالفات المرور لسيارتي؟

- اضغط على رمز "نيابة المرور" في "تراخيص السيارات" لخدمات فوري
- سوف يطلب منك إدخال:

- بطاقة الرقم القومي
- الجزء الرقمي من اللوحة المعدنية
- سيتم عرض بيانات غرامات المرور الخاصة بك مع تكاليف الخدمة ثم التأكيد على الدفع
- ملحوظة: يمكنك في أي وقت الاستعلام عن مبلغ المخالفات المرورية دون الدخول في خطوات تجديد الرخصة

### هل طلب تجديد الرخصة واستلامها في المنزل متاح لجميع السيارات؟

- هذا ينطبق فقط على السيارات التي ليس لديها أي إجراءات يجب إتمامها في وحدة المرور
- طلب أستلام الرخصة لا يعمل في حالة فحص السيارات أو حظرها
- خدمة تجديد رخصة المرور من خلال المحفظة الإلكترونية غير متوفرة في حالة (وجود توكيل- نقل ملكية- حظر- فحص - نقل وحدة)
- في حالة استيفاء الشروط السابقة وعدم وجود متطلبات مفقودة سوف تكون المعاملة ناجحة وسوف يتم الاتصال بك من خلال خدمة عملاء شركة الشحن لتأكيد العنوان ليتم أستلام الرخصة في غضون 7 أيام عمل. وفي حالة وجود فحص أو حظر أو توكيل يتم استيفاء الإجراءات واستلام الرخصة في الوحدة بعد 4 أيام من الدفع.

### كيف يمكنني طلب استلام الرخصة في المنزل؟

- اضغط على رمز "أستلام الرخصة في المنزل" في تراخيص السيارات لخدمات فوري
- قم باختيار أستلام الرخصة في المنزل سوف يطلب منك إدخال:

- بطاقة الرقم القومي
- الجزء الرقمي من اللوحة المعدنية
- رقم الهاتف المحمول
- سيتم عرض بيانات إستلام الرخصة في المنزل مع تكاليف الخدمة ثم التأكيد على الدفع



## الأمان:

### ما هي معايير إنشاء الرقم السري (M-PIN)؟

- يجب ان يكون الرقم السري مكون من 6 أرقام
- لا يجب تكرار نفس الرقم أكثر من مرتين في الرقم السري لا يجب استخدام الأرقام المتسلسلة

**ملحوظة هامة:** برجاء عدم إنشاء رقم سري من السهل معرفته أو يحتوي على معلومات مثل تاريخ ميلادك أو رقم هاتفك

### ماذا لو فقدت هاتفك المحمول /تم سرقة؟

- إتصل بمركز خدمة العملاء (19700) لحظر رقم المحفظة

### ماذا لو قمت بتغيير جهاز المحمول؟

- قم بتحميل التطبيق على الجهاز الجديد
- أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك
- سوف تتلقى على الفور رمز التفعيل الجديد في رسالة نصية على الرقم المسجل بالبنك، قم بإدخاله في الخانة المطلوبة في التطبيق
- وهكذا سيتم استخدام المحفظة بشكل طبيعي مع نفس بياناتك القديمة (الرصيد وM-Pin)

### كيف يمكنني تغيير الرقم السري لمحفظتي؟

- بعد الدخول إلى التطبيق بكلمة المرور الحالية، قم باختيار "تغيير M-Pin" من الإعدادات في الجانب الأيسر من القائمة
- أدخل الرقم السري الحالي
- أدخل الرقم السري الجديد مرتين (للتأكيد)

### ماذا لو نسيت الرقم السري أو أخلته بشكل خاطئ عدة مرات؟

- اتصل بمركز خدمة العملاء 19700
- سوف يساعدك مركز خدمة العملاء على إعادة ضبط الرقم السري بعد إجراء المصادقة المطلوبة
- بعد الإنتهاء من إعادة الضبط، سوف تكون قادر على إنشاء رقم سري جديد خاص بك من خلال التطبيق

## الاعتراض وإنهاء الخدمة:

### ماذا لو لدى شكوى بخصوص أي معاملة؟

في هذه الحالة يرجى زيارة الفرع الخاص بك أو الاتصال على 19700 لتقديم الشكوى

### ماذا لو أرئت إنهاء هذه الخدمة؟

- يمكنك إنهاء الخدمة من خلال:

1. يمكنك زيارة أقرب فرع QNB وتوقيع طلب الغاء الخدمة
2. من خلال تطبيق المحفظة الإلكترونية قم باختيار "حذف المحفظة" من القائمة الجانبية ثم ادخل الرقم السري الخاص بالتطبيق
3. الدخول على الرابط التالي واتباع الخطوات لإلغاء تسجيل المحفظة <https://managewallet.meeza.eg/>

برجاء التأكد من استخدام أو سحب الرصيد المتبقي في المحفظة الإلكترونية قبل الغاء الخدمة في حالة وجود رصيد متبقي في المحفظة يمكنك الرجوع لأقرب فرع لحساب الرصيد