

# التنوعية المالية والمصرفية

## الروابط:

- دليل المصطلحات المصرفية والمالية.
- التعريف بالمنتجات والخدمات البنكية.
- حماية المعلومات والبيانات والبطاقات الإئتمانية.
- تحديث البيانات.
- أسئلة شائعة.

## أولاً: دليل المصطلحات المصرفية والمالية.

كثير من المتعاملين مع المؤسسات المالية والمصرفية ليسوا على دراية كاملة ودقيقة بالمصطلحات المصرفية والمالية الشائعة والتي يكثر استخدامها في صياغة الشروط والأحكام ذات الصلة بتقديم الخدمات المصرفية والتي يقوم العميل بالتوقيع عليها ومنها تبدأ العلاقة المصرفية بين العميل والبنك.

وحرصاً من بنك أبوظبي التجاري - مصر على تنوعية عملاءه وتبصيرهم بالمصطلحات المصرفية المستخدمة حتى يكونوا على إلمام كافي باللغة التي يستخدمها البنك في صياغة الحقوق والإلتزامات المتبادلة، نعرض تعريف بأهم وأكثر المصطلحات المصرفية المستخدمة على النحو التالي:

هو مؤسسة مالية مرخص لها بمزاولة نشاط قبول الودائع وإستثمارها ومنح القروض للأفراد والشركات وذلك في إطار تنظيم تشعّعي نظمه قانون البنك المركزي المصري رقم ٩٤ لسنة ٢٠٢٠ ولائحته التنفيذية وتخضع جميع البنوك العاملة في مصر لرقابة وإشراف البنك المركزي المصري والذي يصدر تعليمات وتوجيهات مستمرة تتضمّن وتضبط تقديم البنك للخدمات والمنتجات المصرفية.	البنك
هو كل شخص طبيعي أو اعتباري يدخل في علاقة مصرفية مع البنك عن طريق الإحتفاظ بحساب أو التمتع بخدمة أو منتج من منتجاته.	العميل
هو وعاء يستقبل فيه البنك الأموال المودعة من عميله وتقييد في سجل يدون فيه كل العمليات التي تتم من سحب وإيداع وخلافه وتقوم البنك بتسجيل هذه التعاملات على الحسابات بشكل إلكتروني ويرتبط الحساب دائمًا باسم الشخص صاحب الحساب.	الحساب البنكي
هو الحساب الذي يقوم فيه العميل بإيداع مبالغ يتم التعامل عليها سجباً وإيداعاً بشكل متكرر ومستمر وعادة لا تمنح البنك على المبالغ المودعة فائدة ويمكن إصدار دفتر شيكات عليه يستخدمها العميل في تفويض غيره سحب مبلغ معين مدون بالشيكل.	الحساب الجاري

هو حساب مخصص للعميل الذي يقوم بإيداع مبلغ لا يتعامل عليها بشكل متكرر بالسحب ويمنح العميل فائدة على المبلغ المودع بالحاسوب وفقاً للمزايا التي يقررها البنك لصاحب الحساب والتي تختلف من بنك لأخر.	<b>حساب التوفير</b>
هي بطاقة بلاستيكية عادة ترتبط بحساب العميل بشكل إلكتروني والغرض منها تسهيل عمليات السحب والإيداع من رصيد الحساب والتي يرغب فيها العميل عن طريق استخدام ماكينات الصرف الإلكتروني ATM وذلك لتوفير الوقت والجهد وتقديم حلول أخرى تسهل العمليات المصرفية بدلاً من اللجوء إلى زيارة فرع البنك عند كل معاملة.	<b>بطاقة الخصم المباشر</b>
هي عملية سحب نقدى من ماكينة صراف آلى من خلال استخدام البطاقة أو مباشرة من خلال فرع من فروع البنك.	<b>السحب النقدي</b>
هي بطاقة بلاستيكية عادة وترتبط بتسهيل إئتماني (قرض) حيث أن الرصيد المتوفر بالبطاقة غير مودع من جانب العميل وإنما هو إئتمان (قرض) يمنحه البنك إلى عميله بقصد تمويل مشترياته من المتاجر التي تقوم باستخدام ماكينات نقاط الدفع POS	<b>بطاقة الإئتمان (المشتريات)</b>
هي ماكينات توافر عادةً لدى التجار وهي أداء الكترونية مشابهة لمكائنات الصرف الآلي ATM ولكن الفارق أنها تقوم بعمليات الخصم والإضافة إلى حساب العميل سواءً الإئتماني (قرض) او غير الإئتماني وهي تسهل عمليات البيع والشراء بحيث يمكن القيام عمليات الشراء بدون استخدام لأوراق النقد.	<b>ماكينات نقاط الدفع POS</b>
هو البنك الذي يقوم بإصدار بطاقة الخصم المباشر أو البطاقة الإئتمانية للعميل ويكون إسم البنك وشعاره مدون على البطاقة وينبغي توجيه أية شكاوى أو إعتراضات أو بلاغات تخص البطاقة إليه حتى يمكن التعامل معها.	<b>الجهة المصدرة للبطاقة</b>
هو الفائدة المحتسبة على المبالغ المسحوبة من البطاقة الإئتمانية ويتم إحتسابه وتسعيه على نحو ما هو معلن بالموقع الإلكتروني للبنك.	<b>العائد المدين</b>
هو مبلغ من المال يتم منع العميل من التعامل عليه ويتم إحتجازه لتسوية معاملة مالية قام العميل بها مع جهة أخرى (المستفيد) ويتم منع العميل من التصرف في المبلغ لحين التسوية مع الجهة المستفيدة.	<b>المبلغ المعنق</b>
التسهيلات والقروض والسلف النقدية بأشكالها وأجالها المختلفة التي تقدمها البنوك للعملاء ولها أنواع عديدة تختلف بحسب الغرض الذي يقوم البنك بالتسليف من أجله فهناك القرض الشخصي وفرض لشراء سيارة وفرض عقاري،.....الخ.	<b>الإئتمان (القروض)</b>
هي عائد إستثمار على مبلغ من المال يودع لمدة محددة وفي القروض هي المبلغ المحتسب على قيمة القرض الذي يسدده المقترض على أقساط منتظمة وفقاً لمعدل محدد وفائدة في البنك دائماً يتم إحتسابها على أساس سنوي الا اذا تم النص في نموذج تقديم المنتج المصرفى على خلاف ذلك.	<b>الفائدة</b>
هو مبلغ من المال يضعه العميل لدى البنك لمدة معينة يحددها العميل مقابل فائدة على المبلغ المودع يتم تحديده من جانب البنك وفقاً للمدة (الأجل) الذي يقررها العميل.	<b>الوديعة</b>
هي مثل الوديعة ولكن البنك هو من يحدد مدتها (اجالها) والفائدة المستحقة على المبلغ المودع ولا يجوز للعميل سحب المبلغ المربوط بالشهادة قبل مرور المدة المتفق عليها ولكن يمكن سحب المبلغ قبل المدة بشرط مرور ستة أشهر من ربط الشهادة وسداد عمولة تخصم من المبلغ المودع تحت مسمى عمولة إسترداد.	<b>الشهادة الإدخارية</b>

هي عملية يتم فيها نقل أموال يحددها العميل من حسابه إلى حساب شخص آخر سواء كان عميل لدى البنك أو خارجه وسواء داخل البلاد أو خارجها.	<b>التحويل المصرفي</b>
يُقصد بها عملية تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة باستخدام الأنظمة الإلكترونية مثل الانترنت البنكي و ماكينات الصراف الآلي ATM بالإضافة إلى مرافق دفع الفواتير المختلفة .	<b>التحويل الإلكتروني</b>
هو الحساب البنكي الذي تمر عليه مدة معينة دون القيام بأي عمليات سحب أو إيداع أو تحويل أو إستعلام الإلكتروني أو الموثق عن الرصيد عليه من جانب العميل.	<b>الحساب الراكد</b>
هو توقيض يسجل لدى البنك في سجلاته يمنحه العميل إلى شخص طبيعي آخر يمكنه من القيام بالعمليات المصرفية التي يمكن للعميل القيام بها نيابة عنه وذلك وفق للشروط والتقويضات الواردة بالتوقيع.	<b>التوكيل المصرفي (الوكلة المصرفية)</b>
هي نافذة توجد في الموقع الإلكتروني للبنك وتمكن العميل من استخدام كافة الخدمات المصرفية من خلال ما يتاح له الموقع الإلكتروني من خدمات كالتحويل والإستعلام وغيرها من الخدمات.	<b>الإنترنت البنكي</b>
هي وسيلة يستخدمها البنك للتحقق من أن العميل هو القائم بإستخدام الخدمة أو القائم بتنفيذ المعاملة وينبغي معاملتها بحرص شديد.	<b>كلمة السر</b>
هو الإسم التعرفي الذي يختاره العميل أو البنك لتحديد هوية العميل وتستخدم عادة في خدمات الإنترت البنكي.	<b>اسم المستخدم</b>

الشيك هو صك مكتوب يصدر على أوراق البنك التي يصدرها للعميل بناءً على طلبه ويكون مُؤرخ ومُوقع يُوجه البنك لدفع مبلغ معين من المال لحامل الشيك يصرف البنك أموال الشيك نقداً إلى المستفيد أو يحولها من حساب الدافع إلى حساب المستفيد.	<b>الشيك</b>
هو النوع الذي يشترط فيه وجود أموال كافية في حساب ساحب الشيك لتغطية المبلغ المراد سحبه ويصدر في شكل تعهد من البنك للسداد للمستفيد.	<b>الشيك المصرفي</b>
هذا النوع من الشيكات يتم فيه عزل خطين متوازيين على طرف الشيك ، الشيك المسطر يساعد العميل على إضافة مقابل الشيك إلى حساب حامل الشيك أو المستفيد ، ويتم صرف الشيك المسطر من التاريخ المدون في الشيك اي تاريخ استحقاق الشيك ، ولا يستطيع أي شخص صرف الشيك إلا من قام بتحرير الشيك ، ويوجد للشيك المسطر نوعان هما :	<b>الشيك المسطر</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التسطير العام : هو نوع من الشيكات المسطرة يترك فيه مسافة بين الخطين ، ولا يتم الاشتراط بنك معين لصرف أي يصرف هذا الشيك من أي بنك .</li> <li>• التسطير الخاص : هو نوع من الشيكات المسطرة الذي لا يتم ترك فراغ بين الخطين ، ولكن يتم كتابة اسم البنك ، وهذا يجعل الشيك التسطير الخاص لا يمكن القيام بصرفه إلا من البنك المكتوب على الشيك ، ويمكن أن يجعل هذا البنك بنك آخر بصرف ثمن الشيك</li> </ul>	
تظهير الشيك القيام بنقل ملكية الشيك من شخص لشخص آخر ، ويتم ذلك بواسطة قيام المستفيد الأول الذي تم تحرير الشيك له بالتوقيع خلف الشيك للمستفيد الثاني	<b>تظهير الشيك</b>
هو تعهد يصدر من بنك بناءً على طلب عميل له للأمر بدفع مبلغ معين أو قابل للتعيين لشخص آخر (المستفيد) ، دون قيد أو شرط إذا طلب منه ذلك خلال المدة المعينة في الخطاب، ويوضح في خطاب الضمان الغرض الذي صدر من أجله.	<b>خطاب الضمان</b>

تصدر هذه الضمانات بنيابة عن البنك المراسلة في الخارج حيث يقوم المراسل بإصدار خطاب ضمان لمصلحة البنك المحلي ويطلب منه إصدار خطاب ضمان آخر نيابة عنه لمصلحة جهة محلية وباسم أحد عمال البنك المراسل في الخارج وطبقاً للتعليمات المدرجة في ضمان المراسل.	<b>خطاب الضمان المقابل</b>
يصدر هذا الضمان في مجال النقل البحري عند عدم توافر سندات الشحن، حيث يقدم المستورد خطاب ضمان بقيمة البضاعة لوكيل السفينة البحري حتى تصل سندات الشحن الالزامية من الجهات المصدرة.	<b>خطاب الضمان الملاحي</b>
هو خطاب من البنك يضمن دفع المشتري المبالغ المستحقة عليه إلى البائع في الوقت المحدد والبالغ الصحيح ويضمن استلام البضاعة بما يطابق المواصفات المطلوبة، وإذا لم يتمكن المشتري من الدفع فيتوجب على البنك تغطية المبلغ الكامل أو المتبقى لإتمام عملية الشراء، وقد أصبح الاعتماد المستندي مهمًا لغاية في التجارة الدولية وذلك نظرًا لطبيعة المعاملات الدولية وعوامل أخرى كالمسافة وقوانين البلاد المختلفة، وهو صك قابل للتداول فإن المصرف المصدر يقوم بتسييد المستفيد أو أي بنك يرشحه وينتشر استخدام الاعتماد المستندي في الاستيراد والتصدير لصعوبة الحصول على الثقة بين الأطراف فالاعتماد يُعد ضامن لكلا أطراف التجارة.	<b>الاعتماد المستندي</b>
هي مبلغ من المال يحصله البنك مقابل الأعمال الإدارية والمكتبية التي يقوم بها لتنفيذ طلب العميل	<b>المصاريف</b>
هي مقابل يحصله البنك مقابل خدمات مالية يقوم بها لصالح العميل مع بنك آخر أو مع مؤسسة مالية أخرى أو مقابل خدمة مصرافية يقدمها البنك يكون لها عائد إستثماري أو تحقق متفعة للعميل	<b>العمولات</b>
هي ضرائب مستحقة قانوناً على التسهيلات الإنثمانية والقروض والسلف	<b>الدمعة النسبية</b>
هي مبلغ يحتسب على أعلى رصيد استخدمه العميل من حساب التسهيل الإنثماني أو القرض المقتوح له.	<b>عمولة أعلى رصيد مدين</b>
هو إجراء يقوم به للتحقق من قدرة العميل على سداد الإلتزامات التي قد ترتب على حصوله الإنثمان ويكون ذلك من خلال طباعة تقرير عن حالته الإنثمانية المسجل لدى شركة الإستعلام الإنثماني - Score	<b>الإستعلام الإنثماني</b>
هي شركة أنشأها البنك بالتعاون مع البنك المركزي يتم فيه تسجيل موقف القروض والتسهيلات الإنثمانية التي تقوم كل البنك والمؤسسات المالية العاملة بمصر بمنتها لعملائها وتبيان مدى إنتظام العميل في سداد الأقساط المترتبة عليها.	<b>شركة I-Score</b>
هي القوائم التي تظهر بها العمالء الذين لم يقوموا بسداد إلتزاماتهم الإنثمانية لتحذير البنك والمؤسسات المالية من التعامل معهم.	<b>القوائم السلبية</b>
ويقصد به مجموعة الإجراءات التي يقوم بها البنك للتحقق من هوية عميله والوقوف على المستفيد الحقيقي من الحساب وهو إلتزام قانوني على البنك والعميل.	<b>اعرف عميلك</b>
هي عملية دورية يقوم فيها العميل بإبلاغ البنك بأى تغيير في البيانات التي سبق ان قام بإبلاغ البنك بها عند بداية العلاقة المصرافية او التأكيد على عدم حدوث أي تغيير عليها بعد مرور مدة معينة.	<b>تحديث البيانات</b>
هو بيان بالمعاملات التي تمت على حساب العميل خلال مدة معينة ويمكن للعميل الإعتراض على ما يرد به خلال مدة معينة ووفقاً والإجراءات التي يبلغ بها البنك عميله.	<b>كشف الحساب</b>

## ثانياً: إرشادات لحماية المعلومات والبيانات والبطاقات الإلكترونية.

نظراً للأهمية البالغة لهوية العميل وما يتم مؤخراً من محاولات للاحتيال وسرقة ل الهوية للاستخدام فيما بعد في الحصول على الأموال والقيام بأعمال مصرفيّة دون علم العميل نقدم بعض النصائح في هذا الصدد على النحو التالي:

- ✓ لا تقم بإعطاء بياناتك الشخصية لأي شخص عن طريق الهاتف أو رسائل البريد الإلكتروني الغير مرغوب فيها.
- ✓ لا تحمل تفاصيل شخصية أو البطاقة البنكية مع الأرقام السرية الخاصة بها في مكان واحد.
- ✓ الاحتفاظ بالكلمات السرية الخاصة بك في مكان آمن ولا تكشف عنها لأي طرف آخر.
- ✓ تحقق من حساباتك بشكل منتظم وتحري عن أي معاملات غير عادية.
- ✓ تأكد من أن المستندات التي تحتوي على معلومات شخصية قد تم تزويقها قبل أن يتم التخلص منها.
- ✓ لو كنت مستخدم لموقع التواصل الاجتماعي، قم بتقليل البيانات الشخصية الخاصة بك.

كما يجب على العميل إيلاء عناية خاصة فيما يخص البطاقات الإلكترونية سواءً بطاقة الخصم أو البطاقات الائتمانية حتى لا يتعرض لمحاولات الاختراق والاحتيال وفي هذا الإطار ننصح بالآتي:

- ✓ لا تقم بإعطاء بطاقة لأي شخص لأي سبب من الأسباب.
- ✓ تأكد من معرفة مكان بطاقةك باستمرار وأحفظها في مكان آمن.
- ✓ لا تسمح لأحد بمساعدتك في استخدام جهاز الصراف الآلي، حتى إن كان من أفراد الأمن.
- ✓ انتهِ من الأشخاص الذين يقفون بالقرب منك عند إتمام المعاملات في جهاز الصراف الآلي.
- ✓ تأكد من إخفاء رقمك السري عند إدخاله بلوحة المفاتيح في جهاز الصراف الآلي (يمكن استخدام كف اليد).
- ✓ لا تجعل بطاقةك البنكية بعيدة عن نظرك أثناء استخدامها من قبل التاجر. وبالخصوص عند الاستخدام في المطاعم.
- ✓ تتحقق من أرصدة حساباتك الشخصية بانتظام.
- ✓ أبلغ عن سرقة أو فقدان بطاقةك البنكية وأية معاملات لم تتم بمعرفتكم على الفور على 16862
- ✓ عند استخدام أجهزة الصراف الآلي، يرجى توخي الحذر. إذا كانت هناك علامات على أنه تم العبث بها أو إذا كان هناك أي شيء غير طبيعي، فلا تتعامل مع الجهاز وابلغ خدمة العملاء فوراً.

يتعرض بعض العملاء لمحاولات إحتيال عن طريق إنتقال صفة أحد موظفي البنك للحصول على بعض المعلومات والبيانات التي تسهل فيما بعد على المحتال القيام بأعمال الإحتلال والسرقة وينبغي على العميل معرفة بعض الحقائق الورقية من تلك المحاولات.

- ✓ البنك لا يقوم بالاتصال بك لعرض الحصول على معلومات من المفترض أن تكون خاصة بالعميل (الرقم السري ،ارقام البطاقات الائتمانية CVV ، تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة، الخ).
- ✓ لا تقم بإعطاء بياناتك الشخصية او تفاصيل بطاقة عبر الهاتف ما لم تكن أنت منشأ المكالمة بنفسك او أن المكالمة الهاتفية صادرة من مصدر موثوق به ومعرف رقم هاتفه

ينبغي حماية خصوصية البيانات والمعلومات الشخصية بإتخاذ إجراءات الوقاية الازمة بالتحديد عند استخدام خدمات الإنترنت البنكية ونحن نساعدك على ذلك بتقديم بعض الإرشادات الهامة على النحو التالي:

- ✓ عند تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الشخصية، يتم دخولك تلقائياً في جلسة آمنة. يمكنك التعرف على الجلسة الآمنة إذا كان عنوان الموقع يبدأ بـ <https://> أو يظهر رمز قفل في الركن الأيمن السفلي من المتصفح.
- ✓ إذا نسيت تسجيل الخروج بعد الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، أو ظل جهاز الكمبيوتر الخاص بك غير نشط لفترة من الوقت خلال إحدى الجلسات، فإن أنظمتنا تقوم بتسجيل خروجك تلقائياً.
- ✓ تستخدم تقنية (SSL) في جلسات الخدمات المصرفية لتشифر معلوماتك الشخصية قبل أن تغادر جهاز الكمبيوتر الخاص بك ، لضمان عدمتمكن أي شخص آخر من قراءتها.
- ✓ يعتبر الرقم السري المتغير (OTP) مستوى إضافي من الأمان لاسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك.
- ✓ بعد عدد من المحاولات غير الصحيحة لتسجيل الدخول، تقوم بتأمين الوصول عبر الإنترنت إلى حسابك. لإعادة تشغيل حسابك ، يجب عليك الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا 16862.
- ✓ لا تدخل إلى حسابك المصرفي عبر الإنترنت من مقهى إنترنت أو كمبيوتر مشترك أو من شبكة إنترنت عامة غير آمنة.
- ✓ تأكد من أن أنظمة تشغيل الكمبيوتر والهاتف المحمول مثل Windows ومتشف الإنترن特 لديك بها آخر تحديثات الأمان و "التصحيحات"
- ✓ استخدم وقم بتحديث برامج مكافحة الفيروسات بانتظام. واحرص على تفعيل التحديث التلقائي للبرنامج.
- ✓ استخدم "جدار الحماية الشخصي".
- ✓ لا تترك جلسة إنترنت بنكي مفتوحة.

يقدم بنك أبوظبي التجاري - مصر ، العديد من الخدمات المصرفية المتميزة ومنها اتاحة العديد من الخدمات عبر تطبيقات الهاتف المحمول في هذا الصدد يجب على العميل اتباع الآتي للوقاية من محاولات الإختراق والسرقة:

- ✓ قم بتحميل التطبيق الرسمي للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للبنك من مصادر موثوقة (متجر التطبيقات Google Play أو App store).
- ✓ قم دائمًا بتحديث التطبيقات وأنظمة التشغيل الخاصة بالهاتف إلى أحدث إصدار ، وتجنب استخدام أي جهاز هاتف متحرك أو نظام تشغيل تم تعديله خارج نطاق الإعدادات المعتمدة من قبل الشركة المنتجة مثل الأجهزة التي تم كسر حمايتها.
- ✓ قم دائمًا بقفل هاتفك من خلال كلمة مرور أو رمز تعريف شخصي. قم بتفعيل خيار الإقفال التلقائي.
- ✓ لا تقم ب تخزين المعلومات الحساسة مثل كلمات المرور على الهاتف الخاص بك.
- ✓ لا تترك جهاز الهاتف المتحرك بدون مراقبة بعد تسجيل الدخول لتطبيق الخدمات المصرفية. عليك التأكد دائمًا من تسجيل الخروج بمجرد الانتهاء من استخدام الخدمة.
- ✓ لا تقم باقتراض أو قبول أي ملفات من أجهزة بلوتوث غير معروفة.
- ✓ تجنب استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال شبكات الانترنت العامة Wi-Fi مثل (مقاهي الإنترن特 ، المكتبات ، المطارات ، إلخ).
- ✓ تحقق دائمًا من أرصدة الحسابات وتاريخ المعاملات الخاصة بك وقم بالإبلاغ عن أي تغييرات غير عادية في حالة فقد أو سرقة الهاتف الخاص بك، قم بإبلاغ البنك فوراً على الخط الساخن 16862

حرصاً من بنك أبوظبي التجاري - مصر على صالح عملاءه فإننا نقدم لك أيضاً بعض الإرشادات والنصائح للحماية من التصيد والبرمجيات الخبيثة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتي يمكن استخدامها للحصول على بعض المعلومات التي قد يساء استخدامها فيما بعد:

- ✓ لا تقدم معلومات حسابك إلى التسويق عبر الهاتف أو للمتصلين الذين يدعون تأكيد معلومات حسابك أو التحقق منها.
- ✓ لا تستجيب أبداً لرسائل البريد الإلكتروني التي تطلب معلومات شخصية. لن يرسل البنك أي رسائل تطلب منك مشاركة كلمات المرور أو أرقام التعريف الشخصية أو الرقم السري المتغير أو أي معلومات شخصية أو مالية أخرى.
- ✓ لا تقوم أبداً بفتح الملفات المرفقة برسائل البريد الإلكتروني الواردة من مصادر مجهولة أو الضغط على أية روابط بها.
- ✓ لا تقوم بتحميل أي برامج مجهولة المصدر.
- ✓ تأكيد من الاحتفاظ بنسخة احتياطية من معلوماتك الحساسة.
- ✓ تمهل في اتخاذ أي إجراء. يعتمد المحتالون غالباً على دفع أهدافهم للتصرف بتسريع، دون النظر في احتمال أن يكون هناك احتمالية وجود احتيال وراء البريد الإلكتروني أو المكالمة الهاتفية.

**كلمة السر هي وسيلة يستخدمها البنك للتحقق من ان العميل هو القائم باستخدام الخدمة أو القائم بتنفيذ المعاملة وينبغي معاملتها بحرص شديد. وينبغي إدارتها بعناية ولذلك يجب على العميل إتباع الآتي:**

- ✓ لا تكشف كلمة مرور الخدمات المصرفية عبر الإنترن特 لأي شخص وقم بتغييرها بانتظام.
- ✓ استخدم دائمًا كلمات مرور قوية، والتي لا يمكن تخمينها بسهولة ولا تستخدمها لحسابات متعددة، استخدم كلمة مرور مختلفة ولا تكتبها.
- ✓ لا تستخدم كلمات مرور سهلة التخمين مثل اسمك أو اسمك المستعار أو أسماء أفراد عائلتك أو عنوانك أو رقم هاتفك أو أي معلومات أخرى قد يسهل الوصول إليها.
- ✓ لا تستخدم نفس كلمة المرور التي تستخدمها لتسجيل الدخول إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك أو الوصول إلى بريدك الإلكتروني.

**تنتشر العديد من ماكينات الشراء الإلكترونية (نقاط الدفع الإلكترونية) ويتم استخدام بطاقات الإئتمان وبطاقات الخصم في الشراء وإتمام المعاملات التجارية ذات الصلة لحماية بطاقاتك عند استخدام نقاط البيع أو أجهزة الصراف الآلي أو عند الدفع الإلكتروني برجاء التأكيد من:**

- ✓ عدم وجود إضافات أو أجهزة مشبوهة والتأكد من تواجده في مكان آمن والتعرف على كيفية استخدامه.
- ✓ تغيير الرقم السري للبطاقات بصورة دورية.
- ✓ عدم وجود أي عبث أو أجزاء إضافية للكشف عن معلومات البطاقة قبل استخدامك لها للجهاز.
- ✓ عدم وجود أجهزة غير اعتمادية ملحقة بماكينة الصراف الآلي.
- ✓ عدم وجود أشخاص يراقبونك لمعرفة الرقم السري الخاص ببطاقتك.
- ✓ إخفاء لوحة مفاتيح الجهاز عند قيامك بإدخال الرقم السري.
- ✓ رفض المساعدة من أي أحد عند استخدامك جهاز الصرف السحب الآلي أو لمساعدتك في حمل النقود.
- ✓ عدم ترك بطاقةك أو إيصال المعاملة في الماكينة.
- ✓ عدم كتابة الرقم السري على بطاقةك وتجنب الاحتفاظ به مع البطاقة أوفي أي موقع أو مكان يكون فقدانه سهلاً مثل الهاتف القال، حافظة النقود وغيرها.
- ✓ مراجعة كشف حساباتك بشكل دوري لمعرفة المعاملات المصرفية التي تتم على حساباتك.
- ✓ الإبلاغ فوراً عن أي رسالة نصية قصيرة قد تصلك بشأن معاملة لم تقم بها عن طريق الاتصال على الخط الساخن

16862

✓ الإبلاغ فوراً عن البطاقات المسروقة أو المفقودة، حتى ولو تم حجزها في جهاز السحب الآلي عن طريق الاتصال على الخط الساخن 16862

### ثالثاً: تحديث البيانات.

إن عملية تحديث البيانات تتم بشكل دوري وهو التزام قانوني على البنك والعميل ومنها يتم التعرف على حدوث أي تغييرات قد تمت على الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية للعميل وهو ما يتتيح فرصة أكبر للبنك لمعرفة المنتجات والخدمات المصرفية الملائمة له ولتحديث البيانات فوائد عديدة ومنها على سبيل المثال:

- إتاحة معلومات كافية عن العميل وهويته يسهل على البنك كشف محاولات التحايل وإنتحال الصفة ويجنب العميل هذه النوعية من المخاطر.
- يساعد البنك على تصميم منتجات وخدمات مصرفية أكثر ملائمة للعميل.
- يبقي العميل على إطلاع مستمر على ما يتم تحديثه أو تغييره من نظم مصرفية أو إصدار منتجات ومزايا جديدة.
- يساعد على بقاء الاتصال بين العميل والبنك مستمر ودائم.
- يسهل على العميل طلب مزيد من الخدمات والمنتجات المصرفية.
- يجنب البنك الخضوع إلى عقوبات تشريعية ورقابية.
- يجنب العميل إساءة الفهم التي قد تتم من جانب البنك أو المؤسسات المالية الأخرى أو الجهات الرقابية لبعض معاملاته المالية.
- يجنب العميل التعرض لحالات التوقف المفاجيء لحسابه أو معاملاته المصرفية.
- يبقي العميل على إطلاع دائم بسياسات ونظم البنك.
- يساعد العميل على التفاعل بشكل مؤثر مع البنك وإبداء ارائه ومقترحاته بشكل بناء.

### رابعاً: أسئلة شائعة.

هل يمكن أن أجد بعض المبالغ يتم خصمها من حسابي ولا أتمكن من تفسير أسباب الخصم؟

بالطبع لا فهناك تعرية مصرفية منشورة على الموقع الإلكتروني للبنك توضح مقابل كافة الخدمات والمنتجات المصرفية بشكل دقيق ويمكن للعميل الإعتراض أي معاملة في كشف حسابه وطلب تفسير لها بدون أي مصاريف أو تكاليف.

متى أقوم الإقتراض أو طلب الحصول على تمويل؟

عندما تكون مدخرك الحالي غير كافية لتلبية متطلباتك وتمتلك القدرة على سداد التزامات دورية من الدخل الثابت الذي تحصل عليه فيمكنك في هذه الحالة طلب الحصول على قرض أو تمويل مع العلم بأنه يجب أن تقدم كل المعلومات الصحيحة والدقائق للبنك عند التقديم بطلب الحصول على التمويل حتى يتمكن البنك من مساعدتك.

كيف أتجنب الوقوع في التغرير في سداد التزاماتي الإنتمانية؟

البنك يحرص بشكل أساسي على صالح عملاءه ومن هذا المنطلق يقدم النصح والمشورة بشكل مستمر حتى يبقى العميل من الوقوع تحت طائلة التغثر كما يجب على العميل عدم الإدلاء بأي معلومات غير صحيحة أو دقيقة بشأن قدراته على السداد أو دخلة الشهري أو السنوي للحصول على مبالغ تمويلية أكبر قد لا يستطيع الوفاء بالإلتزامات التي قد ترتب عليها.

**ما هي الإجراءات التي يمكن أن يتخذها البنك في حالة إمتناعي عن سداد التزامتي الإنتمانية أو التأخر في سدادها؟**

للبنك سياسات وإجراءات واضحة يتم إتباعها في هذا الشأن ويتم إطلاع العميل عليها قبل الحصول على أي إنتمان او تسهيل وتبداً بالإبلاغ عن العميل كغير منتظم لدى الشركة المصرية للإستعلام الإنتماني – Score | وهو ما يؤثر على قدرة العميل على الحصول على أية تسهيلات إنتمانية مستقبلية سواء من البنك أو من اي مؤسسة مالية أخرى وتنتهي هذه الإجراءات باللجوء إلى القضاء.

**ما المقصود بعبء الدين؟**

Ubء الدين هو القدر الذي يمكن أن يتحمله العميل في سبيل الوفاء بالتزاماته الإنتمانية ويقدر البنك المركزي المصري وفقاً وتعليماته الصادرة للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في هذا الشأن بنصف صافي الدخل الشهري أو السنوي للعميل بعد إستقطاع الإستحقاقات السيادية.

**كيف يمكنني أن أقدم بشكوى في حالة وجود إعتراض من جنبي على أي من المعاملات أو بشأن اي من الخدمات التي يقدمها البنك؟**

يوفر البنك آلية مجانية على مدار الساعة لتقديم الشكاوى ويمكنك الرجوع الى اليه تقديم الشكاوى المنشورة على الموقع الإلكتروني على الرابط أدناه: