التوعية 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 إستخدامها فى صياغة الشروط والأحكام ذات الصلة بتقديم الخدمات المصرفية والتى يقوم العميل بالتوقيع عليها ومنها تبدأ العلاقة المصرفية بين العميل والبنك.

وحرصاً من بنك أبوظبي التجارى – مصر على توعية 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:

البنك	هو مؤسسة مالية مرخص لها بمزاولة نشاط قبول الودائع وإستثمارها ومنح القروض للأفراد والشركات وذلك في إطار تنظيم تشريعي نظمه قانون البنك المركزي المصري رقم 194لسنة 2020 ولائحته التنفيذية وتخضع جميع البنوك العاملة في مصر لرقابة وإشراف البنك المركزي المصري والذي يصدر تعليمات وتوجيهات مستمرة تنظم وتضبط تقديم البنوك للخدمات والمنتجات المصرفية.
العميل	هو كل شخص طبيعي أو إعتباري يدخل في علاقة مصرفية مع البنك عن طريق الإحتفاظ بحساب أو التمتع بخدمة أو منتج من منتجاته.
الحساب البنكي	هو وعاء يستقبل فيه البنك الأموال المودعة من عميله وتقيد في سجل يدون فيه كل العمليات التي تتم من سحب وإيداع وخلافه وتقوم البنوك بتسجيل هذه التعاملات على الحسابات بشكل إلكتروني ويرتبط الحساب دائماً بإسم الشخص صاحب الحساب.
الحساب الجاري	هو الحساب الذي يقوم فيه العميل بإيداع مبالغ يتم التعامل عليها سحباً وإيداعاً بشكل متكرر ومستمر وعادة لا تمنح البنوك علي المبالغ المودعه فائدة ويمكن إصدار دفتر شيكات عليه يستخدمها العميل في تفويض غيره سحب مبلغ معين مدون بالشيك.

حساب التوفير	هو حساب مخصص للعميل الذي يقوم بإيداع مبالغ لا يتعامل عليها بشكل متكرر بالسحب ويمنح العميل فائدة على المبلغ المودع بالحاسب وفقاً للمزايا التي يقررها البنك لصاحب الحساب والتي تختلف من بنك لآخر.
بطاقة الخصم المباشر	هي بطاقة بلاستيكية عادة ترتبط بحساب العميل بشكل إلكتروني والغرض منها تسهيل عمليات السحب والإيداع من رصيد الحساب والتي يرغب فيها العميل عن طريق إستخدام ماكينات الصرف الإلكتروني ATM وذلك لتوفير الوقت والجهد وتقديم حلول آخري تسهل العمليات المصرفية بدلاً من اللجوء الى زيارة فرع البنك عند كل معاملة.

السحب النقدي	هي عملية سحب نقدي من ماكينة صراف آلي من خلال استخدام البطاقة أو مباشرة من خلال فرع من فروع البنك.
بطاقة الإئتمان (المشتريات)	هي بطاقة بلاستيكية عادة وترتبط بتسهيل إئتماني (قرض) حيث أن الرصيد المتوفر بالبطاقة غير مودع من جانب العميل وإنما هو إئتمان (قرض) يمنحه البنك الى عميله بقصد تمويل مشترياته من المتاجر التي تقوم بإستخدام ماكينات نقاط الدفع POS
ماكينات نقاط الدفع POS	هي ماكينات تتوافر عادةً لدى التجار وهي أداه الكترونية مشابهه لمكانيات الصرف الآلي ATM ولكن الفارق انها تقوم بعمليات الخصم والإضافة الى حساب العميل سواءً الإئتماني (قرض) او غير الإئتماني وهي تسهل عمليات البيع والشراء بحيث يمكن القيام عمليات الشراء بدون إستخدام لأوراق النقد.
الجهة المصدرة للبطاقة	هو البنك الذي يقوم بإصدار بطاقة الخصم المباشر أو البطاقة الإئتمانية للعميل ويكون إسم البنك وشعاره مدون على البطاقة وينبغي توجيه أية شكاوي أو إعتراضات او بلاغات تخص البطاقة إليه حتى يمكن التعامل معها.
العائد المدين	هو الفائدة المحتسبة على المبالغ المسحوبة من البطاقة الإئتمانية ويتم إحتسابه وتسعيره على نحو ما هو معلن بالموقع الإلكتروني للبنك.
المبلغ المعلق	هو مبلغ من المال يتم منع العميل من التعامل عليه ويتم إحتجازة لتسوية معاملة مالية قام العميل بها مع جهة أخري (المستفيد) ويتم منع العميل من التصرف في المبلغ لحين التسوية مع الجهة المستفيدة.
الائتمان (القروض)	التسهيلات والقروض والسلف النقدية بأشكالها وآجالها المختلفة التي تقدّمها البنوك للعملاء ولها انواع عددية تختلف بحسب الغرض الذي يقوم البنك بالتسليف من أجله فهناك القرض الشخصي وقرض لشراء سيارة وقرض عقاري،.....الخ.
الفائدة	هي عائد إستثمار على مبلغ من المال يودع لمدة محدده وفي القروض هي المبلغ المحتسب على قيمة القرض الذي يسدده المقترض على أقساط منتظمة وفقاً لمعدل محدد والفائدة في البنوك دائماً يتم إحتسابها على اساس سنوي الا اذا تم النص في نموذج تقديم المنتج المصرفي على خلاف ذلك.
الوديعة	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 يقرره العميل.
الشهادة الإدخارية	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 مسمي عمولة إسترداد.

التحويل المصرفي	هي عملية يتم فيها نقل أموال يحددها العميل من حسابه الى حساب شخص أخر سواء كان عميل لدي البنك أو خارجه وسواء داخل البلاد أو خارجها.
التحويل الألكتروني	يُقُصد 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 .
الحساب الراكد	هو الحساب البنكي الذي تمر عليه مدة معينة دون القيام بأي عمليات سحب أو إيداع أو تحويل أو إستعلام الإلكترونى أو الموثق عن الرصيد عليه من جانب العميل.
التوكيل المصرفي (الوكالة المصرفية)	هو تفويض يسجل لدي البنك في سجلاته يمنحه العميل الى شخص طبيعي أخر يمكنه من القيام بالعمليات المصرفية التي يمكن للعميل القيام بها نيابة عنه وذلك وفق للشروط والتفويضات الواردة بالتوكيل.
الإنترنت البنكي	هي نافذة توجد في الموقع الالكتروني للبنك وتمكن العميل من إستخدام كافة الخدمات المصرفية من خلال ما يتيحه له الموقع الالكتروني من خدمات كالتحويل والإستعلام وغيرها من الخدمات.
كلمة السر	هي وسيلة يستخدمها البنك للتحقق من ان العميل هو القائم بإستخدام الخدمة أو القائم بتنفيذ المعاملة وينبغي معاملتها بحرص شديد.
إسم المستخدم	هو الإسم التعريفي الذي يختاره العميل أو البنك لتحديد هوية العميل وتستخدم عادة في خدمات الإنترنت البنكي.

الشيك	الشيك هو صك مكتوب يصدر على أوراق البنك التي يصدرها للعميل بناءً على طلبه ويكون ومُؤرَّخ ومُوقعَ يوُجِه البنك لدفع مبلغ معين من المال لحامل الشيك يصرف البنك أموال الشيك نقدًا إلى المستفيد أو يحولها من حساب الدافع إلى حساب المستفيد..
الشيك المصرفي	هو النوع الذي يشترط فيه وجود أموال كافية في حساب ساحب الشيك لتغطية المبلغ المراد سحبه ويصدر في شكل تعهد من البنك للسداد للمستفيد.
الشيك المسطر	هذا النوع من الشيكات يتم فيه عزل خطين متوازيين على طرفي 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 : • 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 . • 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
تظهير الشيك	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
خطاب الضمان	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.

خطاب الضمان المقابل	تصدر هذه الضمانات بالنيابة عن البنوك 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 عملاء البنك المراسل في الخارج وطبقاً للتعليمات المدرجة في ضمان المراسل.
خطاب الضمان الملاحي	يصدر هذا الضمان في مجال النقل البحري عند عدم توافر سندات الشحن، حيث يقدم المستورد خطاب ضمان بقيمة البضاعة لوكيل السفينة البحري حتى تصل مسندات الشحن اللازمة من الجهات المصدرة.
الإعتماد المستندي	هو خطاب من البنك يضمن دفع المشتري المبالغ المستحقة عليه إلى البائع في الوقت المحدد والمبلغ الصحيح ويضمن استلام البضاعة بما يطابق المواصفات المطلوبة، وإذا لم يتمكن المشتري من الدفع فيتوجب على البنك تغطية المبلغ الكامل أو المتبقي لإتمام عملية الشراء، وقد أصبح الاعتماد المستندي مهمًا للغاية في التجارة الدولية وذلك نظرًا لطبيعة المعاملات الدولية وعوامل أخُرى كالمسافة وقوانين البلاد المختلفة، وهو صك قابل للتداول فإن المصرف المُصدر يقوم بتسديد المستفيد أو أي بنك يرشحه وينتشر استخدام الاعتماد المستندي في الاستيراد والتصدير لصعوبة الحصول على الثقة بين الأطراف فالاعتماد يُعُد ضامن لكلا أطراف التجارة.
المصاريف	هي مبلغ من المال يحصله البنك مقابل الأعمال الإدارية والمكتبية التي يقوم بها لتنفيذ طلب العميل
العمولت	هي مقابل يحصله البنك مقابل خدمات مالية يقوم بها لصالح العميل مع بنك آخر أو مع مؤسسة مالية أخري أو مقابل خدمة مصرفية يقدمها البنك يكون لها عائد إستثماري أو تحقق منفعة للعميل
الدمغة النسبية	هي ضرائب مستحقة قانوناً على التسهيلات الإئتمانية والقروض والسلف
عمولة أعلي رصيد مدين	هي مبلغ يحتسب على اعلي رصيد استخدمه العميل من حساب التسهيل الإئتماني أو القرض المفتوح له.
الإستعلام الإئتماني	هو إجراء يقوم به للتحقق من قدرة العميل على سداد الإلتزامات التي قد ترتب على حصوله الإئتمان ويكون ذلك من خلال طباعة تقرير عن حالته الإئتمانية المسجل لدي شركة الإستعلام الإئتماني I- Score
شركة I- Score	هي شركة أنشأنها البنوك بالتعاون مع البنك المركزي يتم فيه تسجيل موقف القروض والتسهيلات الإئتمانية التي تقوم كل البنوك والمؤسسات المالية العاملة بمصر بمنحها لعملائها وتبين مدى إنتظام العميل في سداد الأقساط المترتبة عليها.
القوائم السلبية	هي القوائم التي تظهر بها العملاء الذين لم يقوموا بسداد إلتزاماتهم الإئتمانية لتحذير البنوك والمؤسسات المالية من التعامل معهم.
إعرف عميلك	ويقصد به مجموعة الإجراءات التي يقوم بها البنك للتحقق من هوية عميله والوقوف على المستفيد الحقيقي من الحساب وهو إلتزام قانوني على البنك والعميل.
تحديث البيانات	هي عملية دورية يقوم فيها العميل بإبلاغ البنك باي تغيير في البيانات التي سبق ان قام بإبلاغ البنك بها عند بداية العلاقة المصرفية او التأكيد على عدم حدوث أي تغيير علها بعد مرور مدة معينة.
كشف الحساب	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.

ثانياً: إرشادات لحماية المعلومات والبيانات والبطاقات الألكترونية.

نظرا للاهمية البالغة لهوية العميل وما يتم مؤخراً من محاولات للإحتيال وسرقة للهوية للإستخدام فيما بعد في الحصول على الاموال والقيام بأعمال مصرفية 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 اخر.
- ✓ تحقق من حساباتك بشكل منتظم وتحرى عن أي معاملات غير عادية.
- ✓ تأكد من أن المستندات التي تحتوي على معلومات شخصية قد تم تمزيقها قبل أن يتم التخلص منها.
- ✓ لو كنت مستخدم لمواقع التواصل الاجتماعي، قم بتقليل البيانات الشخصية الخاصة بك.

كما يجب على العميل إيلاء عناية خاصة فيما يخص البطاقات الألكتورنية سواءً بطاقات الخصم أو البطاقات الإئتمانية حتى لا يتعرض لمحاولات الإختراق والإحتيال وفي هذا الإطار ننصح بالأتي:

- ✓ لا تقم بإعطاء بطاقتك لأي شخص لأي سبب من الأسباب.
- ✓ تأكد من معرفة مكان بطاقتك باستمرار وأحتفظ بها في مكان آمن.
- ✓ لا تسمح لأحد بمساعدتك في استخدام جهاز الصراف الآلي، حتى إن كان من أفراد الأمن.
- ✓ انتبه من الأشخاص الذين يقفون بالقرب منك عند إتمام المعاملات في جهاز الصراف الآلي.
- ✓ تأكد من إخفاء رقمك السري عند إدخاله بلوحة المفاتيح في أجهزة الصراف الآلي) يمكن استخدام كف اليد (.
- ✓ لا تجعل بطاقتك البنكية بعيدة عن نظرك أثناء استخدامها من قبل التاجر. وبالأخص عند الاستخدام في المطاعم.
- ✓ تحقق من أرصدة حساباتك الشخصية بانتظام.
- ✓ أبلغ عن سرقة أو فقدان بطاقتك 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 فور اً.

يتعرض بعض العملاء لمحاولات إحتيال عن طؤيق إنتحال صفة أحد موظفي البنك للحصول على بعض المعلومات والباينات التي تسهل فيما بعد على المحتال القيام بأعمال الإختلاس والسرقة وينبغي على العميل معرفة بعض الحقائق للوقاية من تلك المحاولات.

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

ينغبي حماية خصوصية البيانات والمعلومات الشخصية بإتخاذ إجراءات الوقاية اللازمة بالتحديد عند إستخدام خدمات الإنترنت النبكي ونحن نساعدك على ذلك بتقديم بعض الإرشادات الهامة على النحو التالي:

- ✓ عند تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الشخصية، يتم دخولك تلقائيا 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 تلقائيًا.
- ✓ تسُتخدم تقنية (SSL) في جلسات الخدمات المصرفية لتشفير معلوماتك الشخصية قبل أن تغادر جهاز الكمبيوتر الخاص بك ، لضمان عدم تمكن 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، نقوم بتأمين الوصول عبر الإنترنت إلى حسابك. لإعادة تنشيط 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 انترنت عامة غير آمنة.
- ✓ تأكد من أن أنظمة تشغيل الكمبيوتر والهاتف المحمول مثل Windows ومتصفح الإنترنت 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 انترنت بنكي مفتوحة.

<u>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 إتباع الأتي للوقاية من محاولات الإختراق والسرقة:</u>

- ✓ قم بتحميل التطبيق الرسمي للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للبنك من مصادر موثوقة (متجر التطبيقات App store أو Google Play).
- ✓ 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 دائما بقفل هاتفك من خلال كلمة مرور أو رمز تعريف شخصي. قم بتفعيل خيار الإقفال التلقائي.
- ✓ لا تقم بتخزين 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 باقتران او قبول أي ملفات من أجهزة بلوتوث غير معروفه.
- ✓ تجنب استخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت من خلال شبكات الانترنت العامة Wi-Fi مثل (مقاهي الإنترنت ،المكتبات، المطارات، إلخ).
- ✓ تحقق دائما من أرصدة الحسابات وتاريخ المعاملات الخاصة بك وقم بالإبلاغ عن أية تغييرات غير عادية
- ✓ في حالة فقد او سرقة الهاتف الخاص بك، قم بإبلاغ البنك فورا على الخط الساخن 16862

<u>حرصاً من بنك أبوظبي التجاري – مصر على صالح عملاءه فإننا نقدم لك أيضاً بعض الإرشادات والنصائح للحماية من التصيد والبرمجيات الخبيثة بإستخدم وسائل التواصل الإجتماعي والتي يمكن إستخدامها للحصول على بعض المعلومات التي قد يساء إستخدامها فيما بعد:</u>

- ✓ لا تقدم معلومات حسابك إلى التسويق عبر الهاتف أو للمتصلين الذين يدعون تأكيد معلومات حسابك أو التحقق منها.
- ✓ لا تستجيب أبدًا 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 أبدا بفتح الملفات المرفقة برسائل البريد الإلكتروني الواردة من مصادر مجهولة أو الضغط على أية روابط بها.
- ✓ لا تقوم بتحميل أي برامج مجهولة المصدر.
- ✓ تأكد من الاحتفاظ بنسخة احتياطية من معلوماتك الحساسة.
- ✓ تمهل في اتخاذ أي اجراء. يعتمد المحتالون غالباً على دفع أهدافهم للتصرف بتسرع، 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 بإستخدام الخدمة أو القائم بتنفيذ المعاملة وينبغي معاملتها بحرص شديد.وينبغي إدارتها بعناية ولذلك يجب على العميل إتباع الأتي:

- ✓ لا تكشف كلمة مرور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت 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 اليها.
- ✓ لا تستخدم نفس كلمة المرور التي تستخدمها لتسجيل الدخول إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك أو الوصول إلى بريدك الإلكتروني.

تنتشر العديد من ماكينات الشراء الألكترونية)نقاط الدفع الإلكتروني(ويتم إستخدام بطاقات الإئتمان وبطاقات الخصم في الشراء وإتمام المعاملات التجارية ذات الصلة لحماية بطاقاتك عند استخدام نقاط البيع او أجهزة الصراف الآلي او عند الدفع الالكتروني برجاء التأكد 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 اعتيادية 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 بطاقتك أو إيصال المعاملة في الماكينة.
- ✓ عدم كتابة الرقم السري على بطاقتك وتجنب الاحتفاظ به مع البطاقة أوفي أي موقع أو مكان يكون فقدانه سهلاً مثل الهاتف النقال، 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 إلتزام قانوني على البنك والعميل وممنها يتم التعرف على حدوث أي تغييرات قد تمت على الظروف الإجتماعية أو الإقتصادية للعميل وهو ما يتيح 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 مستمرعلى ما يتم تحديثة أو تغييره من نظم مصرفية أو إصدار منتجات ومزايا جديدة.
- يساعد على بقاء الإتصال بين العميل والبنك مستمر ودائم.
- يسهل على العميل طلب مزيد من الخدمات والمنتجات المصرفية.
- يجنب البنك الخضوع الى عقوبات تشريعية ورقابية.
- بجنب العميل إساءة الفهم التي قد تتم من جانب البنك أو المؤسسات المالية الأخري أو الجهات الرقابية لبعض معاملاته المالية.
- يجنب العميل التعرض لحالات التوقف المفاجيء لحسابته أو معاملاته المصرفية.
- يبقي العميل على إطلاع دائم بسياسات ونظم البنك.
- يساعد العميل على التفاعل بشكل مؤثر مع البنك وإبداء ارائه ومقتراحاته بشكل بناء.

رابعاً: أسئلة شائعة.

هل يمكن أن اجد بعض المبالغ يتم خصمها من حسابي ولا أتمكن من تفسير اسباب الخصم ؟

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

متى اقوم الإقتراض او طلب الحصول على تمويل؟

عندما تكون مدخراتك الحالية غير كافية لتلبية متطلباتك وتمتلك القدرة على سداد إلتزامات 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 والدقيقة للبنك عند التقدم بطلب الحصول على التمويل حتي يتمكن البنك من مساعدتك.

كيف اتجنب الوقوع في التعثر في سداد التزاماتي الإئتمانية؟

البنك يحرص بشكل أساسي على صالح عملاءه ومن هذا المنطلق يقدم النصح والمشورة بشكل مستمر حتى يقي العميل من الوقوع تحت طائلة التغثر كما يجب على العميل عدم الإدلاء بأي معلومات غير صحيحة أو دقيقية 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 إلتزامتي الإئتمانية أو التأخر في سدادها؟

للبنك سياسات وإجراءات واضحة يتم إتباعها في هذا الشأن ويتم إطلاع العميل عليها قبل الحصول على إي إئتمان او تسهيل وتبدأ بالإبلاغ عن العميل كغير منتظم لدي الشركة المصرية للإستعلام الإئتماني – I Score وهو ما يؤثر على قدرة العميل على الحصول على اية تسهيلات إئتمانية مستقبلية سواء من البنك أو من اي مؤسسة مالية أخري وتنتهي هذه الإجراءات باللجوء الى القضاء.

ما المقصود بعبء الدين؟

عبء الدين هو القدر الذي يمكن أن يتحمله العميل في سبيل الوفاء بإلتزاماته الإئتمانية ويقدره البنك المركزي المصري وفقاً وتعليماته الصادرة للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في هذا الشأن بنصف صافي الدخل الشهري أو السنوي للعميل بعد إستقطاع الإستحقاات السيادية.

كيف يمكنني أن أتقدم بشكوي في حالة وجود إعتراض من جانبي على اياً من المعاملات أو بشأن اي من الخدمات التي يقدمها البنك؟
يوفر البنك ألية مجانية على مدار الساعة لتقديم الشكاوي ويمكنك الرجوع الى اليه تقديم الشكاوي المنشورة على الموقع الإلكتروني على الرابط أدناه: