

الدليل التعريفي بالبطاقات المصرفية

في إطار حرص اتحاد مصارف الكويت على دعم جهود بنك الكويت المركزي في توفير الشفافية الكاملة للعملاء ونشر الوعي بجميع المنتجات والخدمات المصرفية، أعد الاتحاد هذا الدليل الذي يستعرض الآتي:

- منتجات البطاقات المتوفرة حالياً في السوق.
- الرسوم المرتبطة بالبطاقات وما يتخللها من فروقات بين البنوك الإسلامية والتقليدية.
- معلومات إضافية عن البطاقات.
- نصائح تهدف إلى زيادة وعي العميل.

ويهدف هذا الدليل إلى تقديم حلولاً متماز بالشفافية وسهولة القراءة لتمكين عملاء البنوك من اتخاذ قراراتهم المالية اليومية. يُرجى قراءة هذا الدليل بشكل كامل، حيث أنه لا يوفر معلومات تتعلق بالمنتجات وخدمات البطاقات فحسب، بل أيضاً بعض النصائح الهامة للسفر والأمان والتي تهدف إلى حمايتكم.

1. أنواع البطاقات: بطاقات الخصم وبطاقات الدفع الكامل والبطاقات مسبقة الدفع وبطاقات السحب الآلي.

بشكل عام، قامت البنوك بتقديم البطاقات كبديل لحمل النقود أو استخدام الشيكات عند إجراء المعاملات النقدية. وقد تم تصميمها لتكون وسيلة أكثر أماناً للعملاء (حيث يمكن استبدال البطاقة المفقودة في حين لا يمكن استرداد النقود المفقودة) فضلاً عن كونها طريقة ملائمة لإجراء عمليات الشراء. (لا داعي للتوجه للبنك لسحب المزيد من النقود أو حمل العملات المعدنية لإجراء عمليات الشراء). يوجد العديد من أنواع البطاقات المختلفة في السوق، وفيما يلي عرضاً لها وبيان استخداماتها:

أ. بطاقات الائتمان - بطاقة الخصم المقسطة

يتم منح هذه البطاقات بحدود ائتمانية محددة (حد أقصى للإنفاق). وتوفر هذه البطاقات للعملاء إمكانية شراء البضائع وإجراء المعاملات على أجهزة نقاط البيع وأجهزة السحب الآلي وعبر الإنترنت، محلياً ودولياً. وتعد الميزة الرئيسية لبطاقات الائتمان هي إمكانية قيام العملاء بسداد المبلغ الذي تم استخدامه شهرياً على أقساط بدلاً من سداد كامل المبلغ مرة واحدة. (للمعلومات عن الرسوم برجاء الاطلاع على قسم الرسوم).

ب. بطاقات الائتمان - بطاقة الخصم الكامل

على غرار بطاقات الخصم المقسطة، يتم منح هذه البطاقات بحد أقصى للإنفاق، بما يمكن العميل من إجراء عمليات الشراء الخاصة به سواءً على المستوى المحلي أو الدولي من خلال أجهزة نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي وعبر الإنترنت. وتعد

السمة الرئيسية لبطاقة الخصم الكامل هي أنه يتوجب على العميل بنهاية كل شهر سداد كامل المبلغ الذي تم استخدامه خلال الشهر.

ج. البطاقات مسبقة الدفع

تمثل البطاقات مسبقة الدفع حلاً مثالياً للعملاء الراغبين في إدارة أموالهم عبر "إعادة التعبئة" وليس عبر الاستفادة من حدود الائتمان. يتم التعامل بهذا النوع من البطاقات محلياً ودولياً في أجهزة نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي وعبر الإنترنت.

على غرار بطاقات الائتمان/ الخصم الكامل، يتحمل العميل رسوم استخدام بطاقات مسبقة الدفع خارج دولة الكويت. (يرجى مراجعة البنك الذي تتعامل معه بشأن التفاصيل الكاملة للرسوم والعمولات المرتبطة بهذا النوع من البطاقات.)

يمكن تعبئة البطاقات مسبقة الدفع أو سحب المبالغ الموجودة بها باستخدام عدد من القنوات المختلفة مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال أو عبر الإنترنت أو من خلال زيارة فروع البنوك.

تقدم بعض البنوك البطاقات مسبقة الدفع بالعملة الأجنبية بما يتيح للعملاء اختيار العملة المفضلة والتي يمكن استخدامها خارج دولة الكويت لتجنب أي رسوم تحويل إضافية.

د. بطاقات السحب الآلي (الخاصة بعلامة كي-نت التجارية)

بطاقات السحب الآلي (ويشار إليها غالباً ببطاقات أجهزة الصراف الآلي أو بطاقات كي-نت) وتتيح لحاملها دخولاً مباشراً على حساباتهم البنكية (الحساب الجاري وحساب التوفير، إلخ). حيث يتم خصم المبلغ مباشرة من الحساب عند الموافقة على المعاملة.

يمكن استخدام هذه البطاقات محلياً في نقاط بيع كي-نت ومن خلال بوابة الدفع الخاصة بهم وفي أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك. كما يمكن استخدامها في دول مجلس التعاون الخليجي (نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي)، ودولياً حيثما توجد علامة قبول فيزا أو ماستركارد أو الشبكة الخليجية. كما تتيح بعض البنوك استخدام هذه البطاقات عبر الإنترنت حيث يتطلب ذلك مصادقة إضافية مثل إدخال كلمة المرور أو رمز التفعيل (رمز المرور يستخدم لمرة واحدة) بشكل مشابه لبطاقات الائتمان والبطاقات مسبقة الدفع.

لا يتم تطبيق أية رسوم على المعاملات التي يتم إجراؤها عند استخدام البطاقة محلياً، سواءً في نقاط البيع أو من خلال بوابة دفع كي-نت الإلكترونية. ويتم احتساب رسوم حال استخدام البطاقة في جهاز صراف آلي.

وفي حال استخدام البطاقة خارج دولة الكويت سواء بعملة أجنبية أو بالدينار الكويتي، يقوم البنك المصدر للبطاقة بتطبيق رسوم على العمليات التي يتم إجراؤها. (يرجى مراجعة البنك الذي تتعامل معه بشأن التفاصيل الكاملة للرسوم والعمولات المرتبطة بهذا النوع من البطاقات.)

2. شرح الرسوم الخاصة بالبطاقات:

تم التطرق في هذا الدليل إلى الرسوم الشائعة فقط. لمعرفة المزيد عن تفاصيل الرسوم الأخرى؛ يرجى الضغط على البنك المستهدف:

البنوك التقليدية	البنوك الإسلامية
البنك الوطني	بيت التمويل الكويتي
بنك الخليج	بنك بوبيان
البنك الأهلي	بنك وربة
بنك برقان	البنك الأهلي المتحد
البنك التجاري	KIB

2.1. الاختلاف بين البنوك التقليدية والإسلامية من حيث أنواع الرسوم

الرسوم الشائعة	البنوك التقليدية	البنوك الإسلامية
رسوم إصدار البطاقة	✓	✓
رسوم الفائدة	✓	✗
رسوم السحب النقدي	✓	✓
رسوم العمليات الدولية	✓	✓
رسوم التأخير	✓	✗

2.2. شرح تفاصيل الرسوم الشائعة

أ. رسوم إصدار البطاقة

هناك أنواع عديدة لرسوم إصدار البطاقات، تشمل الرسوم المبدئية (رسوم السنة الأولى) والرسوم السنوية ورسوم الاستبدال. (يرجى مراجعة البنك الذي تتعامل معه بشأن التفاصيل الكاملة للرسوم والعمولات المرتبطة بكل نوع من أنواع البطاقات.)

ب. رسوم السحب النقدي

بالنسبة لبطاقات السحب الآلي، فيتم خصم رسوم السحب النقدي محلياً حال القيام بعملية سحب نقدي من أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك أو لبنك آخر غير البنك المصدر للبطاقة. وفي حال استخدام بطاقة السحب الآلي الخاصة بك خارج دولة الكويت، سيقوم البنك بتطبيق رسوم السحب النقدي والتي ستضاف إلى أية رسوم أخرى قد يفرضها البنك الأجنبي.

وبالنسبة لبطاقات الائتمان/ الخصم الكامل، (قد تشمل أيضاً البطاقات مسبقة الدفع)، سيقوم البنك الخاص بك بفرض رسوم سحب نقدي سواء تم السحب محلياً أو دولياً. (يرجى مراجعة البنك الذي تتعامل معه بشأن التفاصيل الكاملة للرسوم والعمولات).

ينطبق هذا أيضاً على السلف النقدية التي تتم من خلال مراكز الاتصال أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت/ الهاتف النقال.

ج. الرسوم الدولية

وفي حال استخدامك لبطاقة الائتمان أو الخصم الكامل أو البطاقة مسبقة الدفع أو بطاقة السحب الآلي خارج دولة الكويت بالدينار الكويتي أو بعملة أجنبية، قد يقوم البنك الذي تتعامل معه بتطبيق رسوم دولية أو زيادة على سعر الصرف الأجنبي، حيث يتم فرض نسبة مماثلة من قبل شركتي فيزا وماستركارد على البنك بغض النظر عن العملة التي يتم اختيارها لإجراء المعاملة.

وفي حال اختيار الدفع بالدينار الكويتي أثناء التواجد خارج البلاد، يرجى العلم أن البنك المستقبل للمدفوعات سيقوم بفرض رسوم إضافية على العملية أعلى من الرسوم المفروضة على العملة المحلية للدولة، لذلك ننصح بأن يتم الدفع بعملتهم المحلية.

د. رسوم الفائدة (يتم استيفائها فقط من البنوك التقليدية)

يتم تطبيق رسوم الفائدة في حال عدم دفع إجمالي الرصيد المستحق بالكامل في تاريخ الاستحقاق. لذلك دفع الحد الأدنى فقط ليس كافياً حيث أن الدفع الكامل لإجمالي المبلغ المستحق هو الضمان بعدم تطبيق الرسوم المتعلقة بالفائدة.

هـ. رسوم التأخير (يتم استيفائها فقط من البنوك التقليدية)

تطبق رسوم التأخير في السداد في حال عدم دفع الحد الأدنى من المبلغ في تاريخ الاستحقاق خلال فترة السماح الممنوحة من البنك. بالنسبة لبطاقات الائتمان، يمثل الحد الأدنى من الرصيد نسبة من الرصيد المتبقي، أما بالنسبة لبطاقات الخصم الكامل فيمثل الحد الأدنى من الرصيد الإجمالي المستحق. احرص دائماً على أن يكون لديك رصيداً كافياً في حسابك يغطي المبلغ المستحق كما هو مبين بالتفصيل في كشف الحساب الخاص بك.

و. رسوم أخرى

يرجى العلم أن هناك رسوم أخرى قد يتم فرضها من قبل البنك الخاص بك. وقد تتضمن هذه الرسوم على سبيل الذكر لا الحصر رسوم طلب كشف حساب للبطاقة، استبدال الرقم السري، رسوم تجاوز الحد الائتماني، الإبلاغ عن بطاقة مفقودة أو مسروقة، رسوم الرفض نتيجة لعدم كفاية الرصيد، ارسال البطاقات خارج الكويت، رسوم عدم استلام البطاقة، طلب تغيير

الحد الائتماني للبطاقة، تعبئة/ سحب رصيد البطاقات مسبقاً الدفع، الدفع من خلال مراكز الاتصال، رسوم المنازعات الخاصة بالعمليات... إلخ.

(يرجى مراجعة البنك الذي تتعامل معه بشأن التفاصيل الكاملة للرسوم والعمولات).

3. معلومات إضافية:

• ما هي الإجراءات والإطار الزمني للتقدم بطلب الحصول على بطاقة؟

تعتمد الإجراءات والإطار الزمني على نوع البطاقة التي تتقدم بطلب الحصول عليها. إن بطاقة السحب الآلي والبطاقة مسبقاً الدفع هما الأسهل ويمكن إصدارهما خلال يوم أو يومي عمل ويمكن توفيرهما بشكل فوري إذا كان البنك الذي تتعامل معه يقدم حلول الإصدار الفوري. وبالنسبة لإجراءات إصدار بطاقة الائتمان وبطاقة الخصم الكامل، فيمكن أن تستغرق وقتاً أطول، حيث يتعين على البنك إجراء عدد من عمليات الفحص الائتماني، بالإضافة إلى بعض المستندات المطلوبة لدراسة الطلب، مثل كشف الحساب البنكي وتوقيع نموذج شبكة المعلومات الائتمانية وشهادة راتب.. إلخ.

• كيف يتم تحديد الحدود الائتمانية؟

تختلف طريقة تحديد الحدود الائتمانية بحسب نوع البطاقة الائتمانية:

بطاقة الخصم المقسطة: يتم تحديد الحدود الائتمانية وفقاً لالتزامات العميل الشهرية بما في ذلك القسط الشهري للبطاقة المطلوبة ويجب ألا تتجاوز هذه الالتزامات 40% من الراتب الشهري للموظفين و30% من الراتب التقاعدي للعملاء المتقاعدين. كما تقوم البنوك بتحديد إجمالي الحد الائتماني للبطاقة باحتساب مضاعفات صافي الراتب الشهري العميل وبعده أقصى لا يتجاوز 10,000 د.ك.

بطاقة الخصم الكامل: يتم تحديد الحدود الائتمانية بناءً على السياسة الداخلية للبنك المتبعة في حالات مقابل حجز مبلغ مالي أو مقابل صافي الراتب. (يرجى زيارة الصفحة المعنية للبنك المستهدف لمعرفة المزيد من التفاصيل)

• ما هي إجراءات تقديم المطالبات بالنسبة للمعاملات الشرائية أو عمليات السحب النقدي؟

أنواع المعاملات أو معاملات البطاقة: شراء البضائع أو الحصول على الخدمات، السحب النقدي أو العمليات المردودة أو المعكوسة أو ما غير ذلك يتم من خلال استخدام البطاقة.

تحقق دائماً من كشف حسابك الشهري، واطلع بانتظام على سجل المعاملات المصرفية عبر الهاتف النقال أو الإنترنت. يُرجى أيضاً التأكد من تفعيل تنبيهات الرسائل النصية القصيرة "SMS" للعمليات على هاتفك النقال.

يرجى الاتصال بالبنك الخاص بك على الفور في حال عدم يقينك بشأن معاملة معينة. وبحسب القواعد واللوائح المتبعة لدى شركتي فيزا وماستركارد وشركة كي-نت، قد يطلب منك زيارة فرعك للتوقيع على نموذج الشكوى.

يرجى العلم أنه بحسب قواعد ولوائح شركتي فيزا وماستركارد وشركة كي-نت، قد تستغرق عملية تسوية الشكاوى عدة أسابيع وفقاً لنوع وموقع المعاملة موضوع الشكوى.

إجراءات تقديم المطالبة

- الاتصال بالخدمة الهاتفية للبنك لتقديم المطالبة وذلك بعد الدخول بشكل معرف على مركز الاتصال.
- من خلال زيارة أحد فروع البنك حيث يتم تقديم المطالبة.
- من خلال إرسال بريد إلكتروني للبنك.

يتم تحويل جميع المطالبات من خلال القنوات المذكورة أعلاه لإدارة البطاقات فور استلامها.

- المدة الاجمالية للبت في المطالبات (45) يوم من تاريخ استلام المطالبة (للمرحلة الأولى) بالنسبة لشركة ماستركارد وفقاً لنوع المطالبة (مع مراعاة الاختلافات في أنواع المطالبات والمهل المرتبطة بها وفقاً لإجراءات شركة ماستركارد).
- المدة الاجمالية للبت في المطالبات (30) يوم من تاريخ استلام المطالبة (للمرحلة الأولى) بالنسبة لشركة فيزا وفقاً لنوع المطالبة (مع مراعاة الاختلافات في أنواع المطالبات والمهل المرتبطة بها وفقاً لإجراءات شركة فيزا).
- المدة الاجمالية للبت في المطالبات (7) أيام عمل من تاريخ استلام المطالبة بالنسبة لشركة K-NET.

• ما هو التفويض المسبق (Pre-Authorization Block) لحجز الدفعات؟

إذا قمت بدفع حجز فندق أو تأجير سيارة، قد تحصل الشركة على تفويض مسبق منك على بطاقتك. ويتم ذلك لحجز المبلغ على بطاقتك، ويتم تحرير المبلغ المحجوز بعد تسوية حساب الفاتورة بعد انتهاء إقامتك في الفندق أو تسليم السيارة.

وفي حال قيامك بالدفع بطرق أخرى، يمكن أن يظل التفويض المسبق بالحجز موجود على بطاقتك لمدة تصل إلى 30 يوماً أو الفترة التي يحددها البنك الخاص بك. ويمكنك الاتصال بالبنك الخاص بك وتقديم إثبات على طريقة الدفع البديلة حتى يتم الغاء الحجز الموجود على المبلغ في بطاقتك.

تقوم بعض البنوك بإلغاء الحجز خلال 7 إلى 10 أيام بما يتيح للعميل الاستفادة من المبلغ المتوفر في البطاقة. وقد تقوم بعض الفنادق أو وكالات تأجير السيارات بالاستفادة من المبلغ الموجود بشأنه التفويض المسبق بعد إتمام فترة الإقامة أو

فترة التأجير، وقد ينتج عن ذلك تجاوز الحد الأقصى، وقد يترتب عليه فرض البنوك التقليدية رسوم مؤقتة لتجاوز الحد الأقصى (لا يوجد رسوم تجاوز الحد الائتماني لدى البنوك الإسلامية).

• ما هي خاصية "3D-Secure" للأمن الإلكتروني؟

مع تزايد عمليات الاحتيال الإلكتروني، قدمت البنوك مستوى إضافياً للمصادقة أثناء عمليات الدفع عبر الإنترنت، ويشار إليه غالباً بخاصية "3D-Secure" أو "Verified-by-Visa". يتم تحقيق ذلك من خلال كلمة مرور ثابتة يتم تأكيدها من حامل البطاقة أو رمز تفعيل (OTP) يتم إرسالها من قبل البنك (أو شركة كي-نت) أثناء إجراء المعاملة، والتي يجب إدخالها بالإضافة إلى إشعار لحظي في المستقبل.

• كيف تعمل خاصية البطاقات اللائامسية؟

تم طرح خاصية البطاقات اللائامسية في الكويت منذ ما يزيد عن 3 سنوات وهي تقدم للعميل تجربة دفع أسرع وأكثر سهولة في نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي بالنسبة للمعاملات ذات المبالغ المنخفضة.

وتعتبر خدمة التواصل قريب المدى NFC ميزة جديدة تساعد حاملي البطاقات على الدفع بشكل أسرع وأسهل دون إدخال البطاقة في أجهزة نقاط البيع. كل ما يجب عليك القيام به هو تمرير بطاقتك أو ملامستها على الجانب الأمامي لأي جهاز نقطة بيع يحمل علامة الدفع اللائامسية.

إن تكنولوجيا الدفع اللائامسية تعتبر آمنة ويعمل بها عالمياً لمدة تزيد عن 10 سنوات.

إذا كان جهاز نقطة البيع يحمل العلامة التالية، يمكنك استخدام بطاقتك المزودة بتقنية NFC للدفع اللائامسي.



ابحث عن علامة KTap على أجهزة نقاط الدفع التابعة لشركة (كي-نت).



* ما هي المسافة المسموح بها بين البطاقة وجهاز نقطة البيع حتى تنجح المعاملة؟

- لا يجب أن تتجاوز المسافة 3-4 سم.

* هل هذه التكنولوجيا آمنة للمدفوعات؟

نعم. اعتمدت شركتي فيزا و ماستر كارد تكنولوجيا NFC على نطاق واسع في جميع أنحاء العالم، وهي تعتبر أحدث تقنيات البطاقات المصرفية وأكثرها موثوقية. مع ذلك، حافظ دائماً على أمن بطاقتك وامتنع عن مشاركة بيانات البطاقة والرقم السري مع أي شخص.

- ما هي التقنيات الجديدة في مدفوعات البطاقات مثل Samsung Pay و Fitbit Pay و Garmin Pay و Bank و Walleets و Apple Pay وما إلى ذلك؟

هي تقنيات جديدة تم تقديمها لتسهيل إجراء المدفوعات. حيث يتم إضافة بطاقات العميل على هذه المدفوعات باستخدام عامل مصادقة ثانٍ (مثل OTP / biometric). بمجرد إضافة البطاقات، سيتمكن العميل من إجراء المعاملة دون الحاجة لحمل بطاقته البلاستيكية. تعتبر هذه التقنيات أكثر أماناً حيث لا يتم تخزين رقم البطاقة الفعلي، بل يتم إنشاء رقم بطاقة مكرر (رمز مميز). وعليه، فإن فرص حدوث عمليات احتيال تعد ضئيلة جداً. وأيضاً في حال فقدان العميل للجهاز، لن يتمكن أي شخص من استخدامه لأنه لا يمكن فتحه إلا باستخدام بصمة الإصبع/ الوجه أو رقم التعريف الشخصي. إن تبني هذه التقنيات يعد خطوة إيجابية نحو مجتمع غير نقدي و حياة أسهل للعملاء.

4. أهم نصائح السفر:

قبل أن تسافر

- تأكد من أن بطاقتك سارية طوال فترة سفر.
- احرص على تحديث بياناتك لدى البنك بصفة مستمرة (رقم الهاتف والبريد الإلكتروني، إلخ).
- تأكد من أن لديك حدود ائتمانية كافية، وتحقق من رصيد حسابك.
- لا تقم بتدوين رقمك السري أو أي معلومات شخصية في أي مكان وفي حال فقدان أو سرقة البطاقة، يرجى التواصل مع البنك وتزويده بمعلوماتك الشخصية ليتم إيقاف بطاقتك.
- احرص على إخطار البنك برحلتك (في حال توفر الخدمة بالتطبيق الإلكتروني) قبل المغادرة حتى لا يتم الاشتباه في المعاملات غير المعتادة.
- احرص على تفعيل خدمة الرسائل النصية القصيرة لإخطارك بالمعاملات التي تتم على حسابك و بطاقتك.
- قم بتحميل تطبيق الهاتف النقال لمتابعة استخدام البطاقة والمصروفات أثناء السفر.
- تأكد من إمكانية دخولك على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

- احرص على حجز رحلات السفر من خلال المواقع الإلكترونية المعروفة فقط. لا تتجذب بالعروض التي لا يمكن تصديقها وذلك لتفادي مخاطر الاحتيال.
- احرص على تحديث برامج مكافحة الفيروسات/ نظم التشغيل على الحاسب الآلي أو رقم الهاتف النقال الذي تستخدمه في عمل الحجوزات لتفادي تسريب بيانات البطاقة.
- لا تشارك أبداً رقمك السري أو رمز التفعيل (OTP) أو كلمة المرور الخاصة بحماية "3D-Secure" مع أي شخص.
- اعلم أن البنك لن يطلب منك أبداً تزويده بالمعلومات الشخصية عبر البريد الإلكتروني أو المحادثات الهاتفية أو الرسائل النصية، ولا تقم بالضغط على أي رابط لموقع إلكتروني قد يصل إليك من رسائل بريد إلكترونية غير موثوقة.
- تحتوي بعض البطاقات على بعض امتيازات السفر. لذا، راجع العروض المتاحة للبطاقة الخاصة بك على الموقع الإلكتروني للبنك بالإضافة إلى مواقع شركتي فيزا وماستركارد.

أثناء إقامتك بالخارج

- لا تترك بطاقتك دون عناية سواء كنت في العمل أو أثناء عطلتك، واستفد من خدمات الخزائن المقدمة من الفنادق لحفظ الأغراض الثمينة.
- لا تترك جميع بطاقتك في مكان واحد أو في محفظتك واحفظ البطاقات بعيداً عن أشعة الشمس لتجنب تلفها.
- لا تعط بطاقتك أو الرقم السري الخاص بك إلى أي شخص. احرص على أن تكون البطاقة أمامك أثناء تنفيذ أي معاملة.
- احرص على فحص جهاز الصراف الآلي قبل استخدامه، تأكد أنه غير مزود بأية أجهزة أو أغراض غريبة. احم رقمك السري من المحتالين "من يسترقون النظر"، ولا تقبل المساعدة من أي شخص.
- تحقق من فواتيرك بعناية قبل التوقيع/ إدخال رقمك السري ولا تترك خاوية "الإكراميات أو الإجمالي" خالية.
- تحقق من اسم التاجر والمبلغ المطلوب دفعه على شاشة نقاط البيع قبل إدخال رقمك السري.
- تحقق من مصروفات بطاقتك بشكلٍ منتظم من خلال تطبيق البنك على الهاتف النقال أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- فَعّل خدمة التجوال أو قم بتوفير رقم اتصال بديل للبنك حتى يتم التواصل معك أثناء تواجدك بالخارج.
- تجنب استخدام الشبكات اللاسلكية غير الآمنة أو العامة أو المشتركة.
- في حال فقدان بطاقتك أو مواجهة أية مشكلات، يرجى التواصل على الفور بمركز اتصال البنك عند استخدام تطبيق الهاتف النقال.
- يوصى دائماً بالدفع بالعملة المحلية للبلد الذي تقوم بزيارته، لتتجنب ارتفاع عمولة معدل الصرف الأجنبي في حال دفعك بالدينار الكويتي.
- احتفظ بجميع فواتيرك. وبمجرد عودتك للبلاد، تحقق منها بعناية بالمقارنة مع كشوفات الحساب الشهرية الخاصة بك.
- احرص على إتمام جميع مستندات الضرائب الخاصة بك لتجنب أي رسوم مستقبلية من أي جهات ضريبية.

عند عودتك

- قم بتغيير رقمك السري بشكل دوري من خلال أي فرع بنك أو جهاز للصراف الآلي.
- تحقق من جميع كشوفات الحساب الخاصة ببطاقتك واتصل ببنكك على الفور في حال وجود أي شكاوى.

5. أهم نصائح الأمان:

لن يطلب بنكك أبداً الإفصاح عن معلومات بطاقتك الشخصية مثل الرقم السري أو رقم التحقق من البطاقة CVV أو أي معلومات مصرفية سرية. يجب الحفاظ على سرية الرقم السري للبطاقة وألا يعرفه شخص غيرك. قم بالاتصال فوراً بالبنك في حال الشك في أي رسالة بريد إلكتروني أو مكالمة هاتفية أو رسالة نصية.

ما هو التصيد الإلكتروني؟

إن التصيد الإلكتروني هو عملية إرسال رسالة بريد إلكتروني أو رسالة نصية أو الاتصال والادعاء كذباً بأن المحتال يمثل مؤسسة شرعية، هي البنك في هذه الحالة، وذلك بغرض الاحتيال على المستخدم ودفعه لمشاركة المعلومات الخاصة به والتي سيتم استخدامها في سرقة هويته. وتعرف عملية طلب المعلومات الشخصية من قبل جهات غير مصرح لها بهجمات التصيد الإلكتروني.

وفي حال هجمات التصيد الإلكتروني عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية، تقوم الرسالة بتوجيه المستخدم لزيارة موقع إلكتروني حيث يطلب منه تحديث المعلومات الشخصية مثل كلمة المرور أو رقم بطاقة الائتمان أو الحساب المصرفي. إلا إن الموقع الإلكتروني مزيف وقد تم إعداده فقط لسرقة معلومات المستخدم.

كيف يمكنك اكتشاف عمليات الاحتيال عبر التصيد الإلكتروني؟

- ابحث عن علامات التحذير مثل طلب المعلومات الشخصية. ملاحظة: لن يطلب البنك أي من معلوماتك الشخصية عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو من خلال مكالمات هاتفية عشوائية.
- انتبه إلى لغة ونبرة رسالة البريد الإلكتروني/الرسالة النصية، فغالباً ما تدفعك الرسائل الاحتيالية للتصرف بشكل سريع وتقرح عليك أن حسابك معرض للاختراق أو من المحتمل أن يتم إقفاله في حال عدم تزويدهم بمعلوماتك الشخصية.

نصائح أمنية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

- لا تقم بتعبئة أي معلومات مصرفية شخصية في البريد الإلكتروني أو الاستبيانات أو نماذج المقترحات.
- احفظ كلمات السر الخاصة بك في ذاكرتك عوضاً عن كتابتها في مكان ما، ولا تشارك أو تفصح عن معلوماتك أبداً مع أي شخص.

- في كل مرة تقوم باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، سجل الخروج بعد انتهائك ولا تقم فقط بإغلاق المتصفح.
- للدخول على الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك الخاص بك، اطبع دوماً رابط الموقع الصحيح (<https://yourbank.com>) في نافذة المتصفح لديك. لا تضغط على الرابط الذي يعرض عليك نقلك إلى الموقع الإلكتروني للبنك.
- قم بتغيير كلمة السر الخاصة بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكلٍ دوري. مثال: مرة كل ثلاثة أشهر.
- يجب ألا يكون من السهل تخمين كلمة السر الخاصة بك. استخدم الحروف والأرقام والرموز الخاصة (مثل ! أو @ أو # أو \$ أو % أو ^ أو & أو * أو (أو)) في كلمات السر الخاصة بك.
- لا تشارك كلمة السر الخاصة بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت مع الآخرين حتى وإن كانوا أفراد أسرته.
- تحقق دوماً من آخر تسجيل للدخول إلى حسابك للخدمات المصرفية عبر الإنترنت. عند دخولك إلى حساب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، أذهب إلى "معلومات المستخدم" بالأسفل لاستعراض تاريخ ووقت آخر تسجيل دخول لك (في حال توفر الخدمة في التطبيق الرقمي للبنك).
- احرص على تثبيت برنامج مكافحة الفيروسات وتحديثه وتشغيله. احرص على استخدام برنامج أمني مع برنامج مكافحة الفيروسات (Anti-virus) وبرنامج مكافحة برمجيات التجسس (Spyware) وخصائص جدار الحماية (Firewall) لحماية حاسبك الآلي.

نصائح أمنية للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال:

- احرص على إعداد رقم سري/ كلمة مرور/ بصمة يد/ معرف وجه للدخول على هاتفك النقال.
- احرص على التسجيل لتفعيل تنبيهات الرسائل النصية القصيرة لمتابعة عملياتك المصرفية.
- لا تضغط على أي رابط في رسالة تطلب أي معلومات مصرفية.
- في حال اضطرارك لمشاركة هاتفك النقال مع شخصٍ آخر أو إرساله للإصلاح/ الصيانة، برجاء اتباع الآتي:
- امسح تاريخ المتصفح.
- امسح الذاكرة والملفات المؤقتة "Cache" المخزنة في الذاكرة فقد تحتوي على أرقام حسابك ومعلومات حساسة أخرى.
- قم بإيقاف تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال عبر الاتصال بالبنك. يمكن إعادة تشغيل الخدمة عند استعادة الهاتف.
- لا تقم بتخزين المعلومات السرية مثل أرقام بطاقة السحب الآلي/ الائتمان أو رقم التحقق من البطاقة أو الرقم السري على هاتفك النقال.
- أحرص تحديث نظام تشغيل الهاتف النقال الخاص بك والتطبيقات بما في ذلك المتصفح بأحدث الحزم الأمنية والترقيات.
- لا تقم بتفعيل خاصية التعبئة الآلية أو الحفظ التلقائي لاسم المستخدم أو كلمات المرور الخاصة بالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

- تجنب استخدام الشبكات اللاسلكية (WIFI) غير الآمنة أو العامة أو المشتركة.
- حمل التطبيقات من المتاجر الرسمية فقط مثل أبل آيتيونز (Apple iTunes) أو جوجل بلاي ستور (Google play store)، إلخ.
- لا تفصح عن معلوماتك الشخصية أو معلومات توثيق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية حيث يمكن استخدامها في انتحال هويتك.
- احرص على تسجيل الخروج من متصفح الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو التطبيقات بمجرد إنجاز عملياتك المصرفية وأغلق النافذة.
- انتبه جيداً عند طباعة معلوماتك السرية مثل معلومات حسابك وكلمة المرور في الهاتف النقال في المناطق العامة.
- في حال فقدان هاتفك النقال، يُرجى الاتصال بالبنك الخاص بك لإيقاف حساب الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، وقم بإنشاء حساباً جديداً.

نصائح أمنية خاصة بأجهزة الصراف الآلي:

- احفظ الرقم السري الخاص بك. ولا تسجله في أي مكان وخاصة على البطاقة نفسها.
- لا تشارك رقمك السري أو البطاقة مع أي شخص حتى وإن كانوا أصدقائك أو أفراد عائلتك.
- عند استخدامك لجهاز الصراف الآلي قم بحجب الرؤية عن لوحة المفاتيح بيدك أثناء تسجيلك لرقمك السري بيدك الأخرى.
- لا تقبل المساعدة من الغرباء أثناء استخدام جهاز الصراف الآلي أو أثناء تداول النقود.
- في حال فقدان بطاقة الصراف الآلي الخاصة بك، يُرجى إبلاغ أقرب فرع بنك وإخطار مركز الاتصال ليتم إيقاف البطاقة على الفور.
- إذا علقت البطاقة في جهاز الصراف الآلي أو لم يتم صرف النقود بعد إتمام المعاملة، اتصل بمركز اتصال البنك على الفور أو استخدم قنوات البنك الإلكترونية.

نصائح أمنية خاصة باستخدام رمز التفعيل "OTP":

- لا تشارك رمز التفعيل (OTP) أبداً مع أي شخص.
- لن يطلب منك البنك أبداً رمز التفعيل/ الرقم السري/ رقم التحقق أو كلمة المرور.
- أبلغ البنك الخاص بك عند تغيير رقم هاتفك النقال.
- احذر من المكالمات الواردة من أرقام غريبة تسعى للحصول على معلومات سرية.
- احرص على تنفيذ معاملتك المصرفية من أجهزة آمنة وموثوق فيها.

6. آلية تقديم الشكاوى:



آلية تقديم الشكاوى تجاه الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي



شركة استثمار
(فيما يخص عمليات الائتمان/التمويل)



شركة تمويل



بنك

إذا كانت الشكاوى تجاه إحدى الجهات التالية

اتبع الخطوات التالية:

3



في حال عدم رد الجهة أو عدم الرضا عن رد الجهة، يمكن التقدم بتظلم لبنك الكويت المركزي مرفقاً به نسخة من رد الجهة مع المستندات اللازمة

2



على الجهة المشكو في حقها تسليم الشاكي وصلاً مؤرخاً باستلام الشكاوى و الرد كتابة على الشكاوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديمها

1



التقدم بشكاوى مكتوبة لدى تلك الجهات على نموذج الشكاوى المعتمد والمتوفر لدى الجهة وتقديم الشكاوى والحصول على وصل استلام مؤرخ

في حال وجود شكاوى ضد إحدى شركات الصرافة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي، يمكن مراجعة المبنى القديم لبنك الكويت المركزي للتقدم بالشكاوى على النماذج المخصصة المتوفرة لدى موظفي الإستقبال.



شركة صرافة



بنك الكويت المركزي
centralbank_kw

وحدة حماية العملاء
1864444
www.cbk.gov.kw

7. كن دائماً على دراية واطلاع بأخر المستجدات:

يوصى دائماً بالإمام بجميع الرسوم والعمولات بما في ذلك الفهم الكامل للشروط والأحكام ذات الصلة ببطاقتك، والتي قد يتم تعديلها من حين لآخر. لذلك، يُرجى التحقق منها خلال زيارتك التالية لفرع البنك الخاص بك أو عند زيارة الموقع الإلكتروني للبنك على الإنترنت.