الأساسيات المصرفية

دليل مبسط عن الخدمات
والمنتجات المصرفية

الأهلي ABK

الدليل الرقمي
للبنك الأهلي الكويتي

الهدف من الكتيب

تقديم أساسيات مصرفية ومالية بلغة بسيطة وعملية تساعد العميل على فهم كيفية عمل حسابه، استخدام بطاقاته وخدماته الرقمية بأمان، اتخاذ قرارات أفضل بشأن التمويل والادخار، ومعرفة حقوقه وواجباته وطرق حماية أمواله.

1. حسابك البنكي

ما هو الحساب البنكي؟

هو حساب مالي يربط العميل بالبنك، لحفظ الأموال بأمان، وإجراء المعاملات اليومية، مثل السحب، والإيداع، وتحويل الأموال بسهولة وفاعلية.

الفرق بين الحساب الجاري وحساب التوفير

الحساب الجاري: حساب مخصص للمعاملات اليومية المتكررة، ولا يقدم أرباحاً عادةً، ويسمح بالسحب والإيداع في أي وقت.

حساب التوفير: حساب مخصص لادخار الأموال، ويمنح العميل أرباحاً أو فوائد بسيطة على المبالغ المتبقية فيه.

رقم الحساب و رقم الـ IBAN

رقم الحساب: رقم محلي خاص بالعميل داخل البنك نفسه، ويستخدم للتعاملات البسيطة داخل الفرع أو البنك.

رقم الـ IBAN: رقم الحساب المصرفي الدولي، وهو رقم طويل يبدأ برمز الدولة، ويستخدم لإتمام التحويلات المالية المحلية والدولية بدقة وأمان.

كشف الحساب، الرصيد الحالي والرصيد المتاح

كشف الحساب: تقرير مفصل يوضح كل العمليات التي تمت على حسابك لفترة زمنية يتم تحديدها من قبلك.

الرصيد الحالي: إجمالي الأموال الموجودة في الحساب فعلياً.

الرصيد المتاح: المبلغ الذي يمكنك إستخدامه بشكل فوري، وقد يكون أقل من الرصيد الحالي لوجود مبالغ معلقة أو محجوزة.

متابعة الحساب عبر التطبيق والتنبيهات

تطبيق البنك: برنامج للهواتف يمكّن العميل من متابعة حسابه، ودفع الفواتير، وتحويل الأموال في أي وقت.

التنبيهات الفورية: هي رسائل نصية أو إشعارات تصل لهاتفك عبر تطبيق البنك فور حدوث أي حركة على حسابك.

أهمية تحديث البيانات ومراجعة العمليات

- **تحديث البيانات:** تحديث معلوماتك الشخصية في البنك يضمن استمرار عمل الحساب بلا توقف وبشكل طبيعي.
- **مراجعة العمليات:** ننصح العملاء بالتدقيق المستمر في المعاملات التي تجري على حساباتهم، للتأكد من صحتها واكتشاف أي خطأ أو عملية غريبة بسرعة.

2. البطاقات المصرفية

الفرق بين بطاقة السحب الآلي أو البطاقة المدينة (Debit) والبطاقة الائتمانية (Credit)

الفرق الأساسي هو أن بطاقة السحب الآلي (Debit) تسحب المال مباشرة من حسابك البنكي، بينما البطاقة الائتمانية (Credit) عبارة عن تمويل أو قرض مؤقت، يتوجب سداده لاحقاً من قبل العميل وبشكل شهري.

PIN و CVV و OTP: ما معناها؟

PIN: هو الرقم السري للبطاقة.

CVV: رمز الأمان للبطاقة، ويكتب خلف البطاقة ومكوّن من 3 أرقام، ويُستخدم لعمليات الشراء الإلكتروني.

OTP: رمز التحقق لعمليات الدفع الإلكتروني، ويتم ارساله عبر رسالة نصية لهاتف العميل.

الاستخدام الآمن للبطاقة

- لا تشارك رقم PIN أو رمز CVV مع الآخرين نهائياً.
- تأكد أن المواقع الإلكترونية (موثوقة) قبل إدخال بيانات البطاقة.
- فعّل إشعارات الرسائل النصية البنكية لمتابعة كل حركة مالية.

ماذا تفعل عند فقدان البطاقة؟

- من خلال **تطبيق البنك**، قم بإيقاف البطاقة على الفور.
- أو عبر الإتصال على **الخدمة الهاتفية** 1899899 أو دولياً 22907222 965+، لإيقافها وطلب بطاقة بديلة.
- أو زيارة **أقرب فرع للبنك** للإبلاغ عن ذلك.

ماذا تفعل عند ظهور عملية غير معروفة؟

- تواصل مع البنك فوراً للحصول على مزيد من المعلومات بشأنها.
- في حال عدم قيامك بالعملية، قم بالخطوات التالية:

1) تقدّم بشكوى المطالبة باسترداد العملية (Dispute Claim).
2) اطلب إيقاف البطاقة الحالية وإصدار بطاقة جديدة لمنع خصم اي عمليات أخرى.

3. الخدمات المصرفية الإلكترونية (من خلال الموقع أو تطبيق البنك)

- معرفة الرصيد والعمليات التي جرت على حساباتك
- تحويل الأموال ودفع الفواتير
- تحميل كشف الحساب
- التحكم بالبطاقة وحدودها
- تفعيل التنبيهات
- التقدم بشكوى رسمية للبنك

ملاحظة مهمة: 5 بيانات لا تشاركها مع الآخرين: الـ OTP والـ PIN والـ CVV، كلمة المرور، وبيانات البطاقة.

4. التحويلات المالية والمدفوعات

- التأكد من اسم المستفيد ورقم الحساب / IBAN قبل التحويل.
- الاحتفاظ بإيصال التحويل.
- تأكد من قيمة رسوم التحويل وسعر الصرف للحوالات بعملات أجنبية قبل إجراء الحوالة.

5. القروض والتمويل

ماهو القرض؟

هو مبلغ من المال يمنحه البنك للعميل ويتم سداده من قبل العميل بأقساط شهرية يتم الإتفاق عليها **قبل توقيع العقد**.

ماهو الـ APR؟

هو رقم يُذكر بشكل نسبة مئوية، والهدف بيان التكلفة الحقيقية للقرض أو البطاقة الإئتمانية للعميل.

ماذا يترتب عند التأخر في السداد

تترتب رسوم تأخيرية وفقا للائحة الرسوم والعمولات الخاصة في البنك، بالإضافة إلى إنعكاس تبعات التأخر في السداد في السجل الإئتماني للعميل على شبكة المعلومات الإئتمانية (CI–Net).

نصائح عامة:

لا تختار التمويل بناءً على القسط فقط؛ افهم التكلفة والالتزام كاملًا.

مثال: راتبك 400 د.ك وقسط القرض 150 د.ك - هل المتبقي يغطي مصاريفك وإلتزاماتك الشخصية؟

6. احمِ أموالك من الاحتيال

- تجنب الرد أو التجاوب مع المكالمات والرسائل والروابط المزيفة.
- قد ينتحل المحتالون صفة موظفي البنك، البنك لن يطلب منك مشاركة بياناتك السرية مثل الرقم السري أو OTP أو رقم البطاقة.
- تجنب الجوائز الوهمية والعروض الاستثمارية المشبوهة.
- **القاعدة الذهبية:** لا تشارك رمز OTP أو الرقم السري مع الآخرين، ولا تستخدمهم في أي رابط دون التأكد من موثوقية الجهة اللي تتعامل معها.

7. اعرف حقوقك وواجباتك

- من حقك معرفة شروط المنتج والرسوم والتكاليف **قبل التوقيع**.
- من حقك السؤال قبل التوقيع والحصول على نسخة من المستندات.
- في حال عدم رضاكم من معاملة، لك الحق في تقديم شكوى رسمية في البنك.
- يتوجب على العملاء تقديم معلومات صحيحة للبنك، والمحافظة على تحديث بياناتهم بشكل دوري لتمكين البنك من تقديم حلول تتناسب معهم، بالإضافة إلى وجوب الالتزام بسداد إلتزاماتهم تجاه البنك إن وجدت.

8. قبل ما توقّع

تأكد ما هو المنتج؟ كم سأدفع؟ ما هي الرسوم؟ كم يبلغ القسط؟ ما هي مدة الالتزام؟ ماذا يحدث عند التأخر؟ هل يمكن السداد المبكر؟ هل فهمت كل الشروط؟ هل استلمت نسخة من العقد؟

ملاحظة: إذا ما فهمت أو احتجت توضيح زيادة، اسأل الموظف، لا توقّع على شيء ما فهمته عدل.

9. تذكّر دائماً

1) تابع حسابك بشكل مستمر
2) لا تشارك OTP مع الآخرين
3) احمِ بطاقتك، لا تعطي بياناتها للآخرين ولا تدخل بياناتها إلا في مواقع أو تطبيقات موثوقة
4) راجع عملياتك بشكل دوري
5) لا تحوّل أي أموال قبل التأكد من بيانات المستفيد
6) بتاخذ قرض أو بطاقة إئتمانية، لا تشوف القسط بس، شوف التكلفة الكاملة وقارنها مع راتبك
7) حاول تدخر / توفّر جزء من دخلك / راتبك
8) اقرأ قبل لا توقّع على أي مستند
9) إذا ما فهمت أو احتجت اي توضيح، إسأل الموظفين.

eahli.com