

# دليل توعية الإحتيال للعملاء

! كيف يمكنك المساعدة



قطر مصدر إلهامنا  
Inspired by Qatar

البنك التجاري  
Commercial bank

[www.cbq.com.qa](http://www.cbq.com.qa)

العملاء هم أفضل خطوط دفاع البنك و الذين يلعبون دوراً حيوياً فى منع و كشف الإحتيال.

" الأمن هو مسئولية مشتركة " و العملاء يحتاجون الى حماية أنفسهم بتأمين و حماية بطاقتهم و أرقامها السرية طوال الوقت عند إجراء أية معاملات. فيما يلى أفضل الممارسات و الإرشادات التى تساعدك على تحقيق تلك المسئولية المشتركة.

## حماية الرقم السرى :

- عدم مشاركة أو الكشف عن رقمك السرى لئى شخص على الإطلاق (بما فى ذلك أفراد الأسرة ، موظفى المطاعم ، موظفى المبيعات أو المارة بجوار جهاز الصراف الألى).
- إحتفظ الرقم السرى و لا تكتبه أو تخزنه فى أى مكان.
- أدخل الرقم السرى بطريقة لا تمكن موظفى المبيعات ، الكاميرات من التقاطه ، قم بإستخدام يدك الأخرى أو جسمك لتغطية إدخال الرقم سواء فى أجهزة الصراف الآلى أو نقاط البيع.
- لا تختار للرقم السرى أرقام متطابقة مثل ( ١١١١ ، ٢٢٢٢ أو أرقام متعاقبة مثل ١٢٣٤ ، ٥٦٧٨ ) أرقام و معلومات شخصية مثل رقم التليفون ، تاريخ الميلاد أو رقم صندوق البريد.
- قم بتغيير الرقم السرى من فترة لأخرى فى أجهزة الصراف الألى التابعة للبنك التجارى.
- أستخدم أرقام سرية مختلفة لبطاقات مختلفة.

## أمن البطاقات :

- لا تسمح لأحد بإستخدام بطاقتك.
- فور استلامك لبطاقة جديدة / مجددة تأكد من قيامك بالتوقيع على شريط التوقيع الموجود فى ظهر البطاقة.
- حافظ على وضع بطاقتك فى محفظة بشكل منظم يجعلك تلاحظ فقدان أية بطاقة فوراً .
- لا تترك بطاقتك بعيداً عنك فى سيارة أو مكتب أو أية منطقة غير آمنة بحيث تكون عرضة للصوص.
- تأكد من إرجاع بطاقتك بعد كل عملية شراء و التأكد من أنها نفس بطاقتك بالنظر الى الأسم و التوقيع.
- إجعل البطاقة دائماً ظاهرة لك عند إتمام أى معاملة.

## أمن أجهزة الصراف الألى :

- قف قريباً من أجهزة الصراف و أستخدم يدك و جسمك لحجب الشاشة لضمان عدم رؤية رقمك السرى .
- لا تستعجل في إستخدام جهاز الصراف الألى ، خذ وقتك فى إجراء المعاملات. لا تلتفت لئى شخص يحاول استعجالك أو صرف انتباهك عن المعاملة.
- لا تقبل المساعدة من أى أحد ، لأن الهدف قد يكون صرف انتباهك بينما يقوم شخص آخر بسرقة مالك وبطاقتك.
- فى حالة إحتجاز جهاز الصراف الألى لبطاقتك ، يرجى الإبلاغ عنها على الفور بالإتصال بمركز الاتصال على الرقم +٩٧٤ ٤٤٤٩٠٠٠٠ وقبل مغادرتك وانت مازلت أمام الجهاز.
- قبل مغادرتك لجهاز الصراف الألى ، يرجى التأكد من أخذ البطاقة و النقود .
- يرجى الرجوع الى أفضل ممارسات البطاقات و الرقم السرى لمزيد من التوجيه .

## ردع الإحتيال عبر الأنترنت :

- إبتكار وسائل لردع الإحتيال بكل أشكاله يقطع شوطاً طويلاً نحو تخفيف المخاطر الخاصة بك.
- تأكد من وجود أنظمة الحماية الكافية ، وبرامج فلترة البريد و برامج الفيروسات مُحدثة دائماً.
- استخدم الـ pop-up blocker
- استخدم كلمات مرور قوية و لكن لا تستخدم نفس كلمة المرور لتطبيقات متعددة ، لا تقم بالكشف عنها لئى شخص.
- تجاهل رسائل البريد الإلكتروني المجهولة.
- تعامل فقط مع مواقع موثوقة و أمنة (https://).
- قم بإعطاء تفاصيل بطاقتك فقط عند شروعك أنت فى شراء شىء وليس العكس.

## مكافحة التصيد الإلكتروني :

- التصيد هو الإحتيال بواسطة البريد الإلكتروني لمحاولة خداعك لكشف أرقام البطاقات ، الأرقام السرية و كلمات المرور.
- كن حذراً من رسائل البريد الإلكتروني و التى تطلب معلومات شخصية أو مالية .
- لا تنقر على وصلات ، أو تحميل ملفات أو فتح مرفقات من رسائل البريد الإلكتروني المجهولة.

- تجاهل الرسائل التي تطلب معلومات بشكل عاجل وليست موجهة لك بالاسم ، مصاغة بشكل مثير أو تهديد.
- تأكد دائما من شرعية أية رسائل بالاتصال بالبنك التجاري.
- قم بالإبلاغ عن رسائل البريد الإلكتروني المشبوهة عن طريق الإتصال بنا على الرقم +٩٧٤ ٤٤٤٩٠٠٠٠

## نصائح للسفر :

- لا تدع الإحتيال يُفسد أجازتك. إتخذ هذه التدابير البسيطة قبل سفرك.
- قم بإبقاء البنك التجارى على علم بمكان وموعد سفرك.
- سافر فقط مع البطاقات التي تنوى إستعمالها اثناء سفرك .
- سافر و معك أكثر من نوع من البطاقات ( فيزا ، داينرز كلوب ، ماستر كارد ) و التي تتيح لك خيارات أوسع من المعاملات.
- لا تترك بطاقتك فى الأمتعة غير المصحوبة و الإمتناع عن تركها فى غرفة الفندق أثناء وجودك بالخارج .
- احتفظ برقم خدمة العملاء معك +٩٧٤ ٤٤٤٩٠٠٠٠ للحصول على المساعدة فى حالة احتياجك للإبلاغ عن فقدان أو سرقة البطاقات.
- إحتفظ بإيصالات المعاملات و لاتقم برمى الإيصالات فى القمامة بدون تمزيقها أولاً .

## إرشادات عامة :

- إشتراك فى خدمة الرسائل النصية المجانية للبنك التجارى، و التي تنبهك كلما إستخدمت بطاقتك .
- تأكد من ان البنك التجارى لديه تفاصيل بيانات الإتصال المحدثة بما فى ذلك أرقام الموبايل ، المكتب ، المنزل و تفاصيل البريد الإلكتروني و ذلك للإتصال بك و التأكد من أية معاملات مشبوهة.
- التأكد من وجود البطاقات معك فى كل الأوقات وكن منتبها لجميع المعاملات.
- بلغ البنك بأية معاملات ضخمة سوف تجريها بواسطة التحدث الى مركز الاتصال على +٩٧٤ ٤٤٤٩٠٠٠٠
- مقارنة جميع إيصالات المعاملات مع كشف الحساب للتأكد من صحتها.
- قم بإبلاغ البنك فوراً فى حالة عدم تلقيك كشف الحساب الخاص بك .

## إذا أصبحت ضحية الإحتيال :

فى حالة كشفك لمعاملة غير مصرح بها او إستلامك رسالة نصية بمعاملة لم تقم بها :-

- على الفور قم بالإبلاغ عنها و تحدث الى مركز الإتصال على الرقم +٩٧٤ ٤٤٤٩٠٠٠ بدون تأخير .
- سجل شكواك من خلال تقديم " إستمارة إعتراض " التى يوفرها البنك .
- إرجاع البطاقة البلاستيكية على الفور كدليل انها كانت بحوزتك وقت حدوث عملية الإحتيال.
- قدم أدلة تساعدك على إثبات الإحتيال مثل صورة الجواز ، إيصالات المعاملات .
- فى حالة حدوث الإحتيال فى بلد آخر يجب تقديم بلاغ الى الجهات المختصة والشرطة.
- فى حالة عدم إشتراكك بخدمة الرسائل النصية ، أو بخدمة الإنترنت - قم بالإشتراك فوراً
- بإتخاذك جميع الإحتياطات أعلاه ، تقلل من فرص تعرضك للإحتيال .

نحن فى البنك التجاري ملتزمون بحماية مصالح عملائنا فى جميع الأوقات.