

نصائح وإرشادات الحماية لإنجاز معاملتك المصرفية بأمان

1- كن آمناً عند إنجاز معاملتك المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف النقال

إرشادات الحماية والأمان عند إنجاز معاملتك المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف النقال

- تأكد من أنك تشتري السلعة أو الخدمة من موقع إلكتروني موثوق وآمن.
- قبل استخدام الموقع الإلكتروني، تأكد من أنه آمن حيث تبدأ المواقع الإلكترونية الآمنة بـ <https://> وكذلك يتعين ظهور رمز Lock "القفل" في شريط العنوان الخاص بالموقع الإلكتروني. كما يتعين التأكد من أن التسوق عبر الإنترنت تتوافر له الحماية عن طريق نظام التشفير لحماية حسابك وكذلك يتعين عليك البحث عن علامة/رمز الحماية والأمان عند إجراء المعاملات عبر الإنترنت مثل رمز Lock "القفل" أو "https" الذي يظهر في شريط العنوان الخاص بالموقع الإلكتروني.
- تتسم البطاقات الائتمانية الصادرة عن البنك التجاري بنظام الحماية الثلاثي 3D Secure الذي يمثل مستوى ثالث من الحماية الإضافية للمعاملات التي يتم إجرائها عبر الإنترنت لدى المتاجر المشاركة في توفير تلك الحماية وهو ما يوفر لك الحماية ضد الاستخدام غير المسموح به عند قيامك بعمليات الدفع عبر الإنترنت.
- احصل على العنوان الفعلي وليس رقم صندوق البريد ورقم الهاتف فقط وقم بالاتصال بالمتجر للتأكد من صحة رقم الهاتف وأنه يمكن الاتصال بالمتجر على هذا الرقم.
- ارسل رسالة بريد إلكتروني إلى المتجر للتأكد من أن حساب البريد الإلكتروني نشط ولا تقم بتزويد المتجر ببيانات بطاقتك الائتمانية وفي حالة الاضطرار لفعل ذلك قم بإرسال رقم البطاقة مع إخفاء بعض الأرقام على سبيل المثال (قم بإظهار الست أرقام الأولى والثلاث أرقام الأخيرة فقط الخاصة ببطاقتك 123456xxxxxxxx963) ولا تقم بإرسال رمز الأمان CVV/CVC .
- لا تحكم على جودة ومصداقية الموقع الإلكتروني من مجرد تصميمه وعرضه للمنتجات والخدمات حيث أنه يمكن إعداد مواقع إلكترونية بتصميمات جذابة ومبهره في دقائق معدودة.
- كن حذراً عند الرد على العروض الاستثمارية الخاصة وبالذات تلك التي ترد إليك من جهات غير معروفة ومجهولة الهوية.
- إقرأ بعناية الشروط والأحكام الواردة بالموقع الإلكتروني قبل البدء في إجراء المعاملة.
- خلال إجراء عملياتك المصرفية عبر الإنترنت، لا تترك موقع تنفيذ المعاملة عرضه للتعرف عليه من قبل الآخرين.
- قم دائماً بالدخول إلى الخدمة المصرفية عبر الإنترنت من خلال الموقع الرسمي للبنك www.cbk.com وليس من خلال الروابط الأخرى.
- قم بحماية كلمة المرور الخاصة بالخدمة المصرفية عبر الإنترنت / الهاتف النقال ولا تقم بتدوينها أو مشاركتها مع الآخرين.

2- المعاملات التي يتم إجرائها من خلال أجهزة السحب الآلي

عند قيامك بسحب أموال من أجهزة السحب الآلي، فإننا نوصي بالآتي:

- تأكد من المكان المحيط بك أثناء السير والتوجه إلى جهاز السحب الآلي وفي حال وجود شخص يثير الشك والريبة ، فعليك توقي الحيطه والحذر أو قم بمغادرة المكان والبحث عن جهاز سحب آلي آخر.
- لا تستخدم جهاز السحب الآلي في حال وجوده في مكان منعزل أو عدم وجود إضاءة كافية حول الجهاز.
- لا تستغرق وقتاً طويلاً عند سحب الأموال وقم بعد المبلغ الذي قمت بسحبه في مكان آمن.
- لا تترك مسافة بينك وبين جهاز السحب الآلي لكي تمنع الآخرين من الإطلاع على الرقم السري الخاص ببطاقتك.
- لا تستخدم جهاز السحب الآلي في حال وجود أي أجهزة ملحقه أو مثبتة على الجهاز أو في حالة وجود أي تغير/عبث في فتحة إدخال البطاقة أو لوحة المفاتيح.

- في حال بقاء البطاقة داخل جهاز السحب الآلي، اتصل بنا لإلغائها على الفور أو إيقافها من خلال خدمة التجاري أون لاين أو تطبيق التجاري موبايل CBK Mobile.
- لا تغادر جهاز السحب الآلي إلا بعد أن يظهر لك شاشة تفيد بانتهاء معاملتك.

إرشادات الأمان عند استخدام أجهزة السحب الآلي بالخارج والمعدة لخدمة قائدي السيارات Drive Through ATM

- تأكد من غلق الأبواب وأن سيارتك تكون في وضع التشغيل عند الوصول لمكان جهاز السحب الآلي المعد لخدمة قائدي السيارات.
- اجعل هناك مسافة بين سيارتك وبين السيارات الأخرى حتى يمكنك الخروج من المكان بسرعة.
- قبل فتح النافذة لاستخدام جهاز السحب الآلي، قم بإلقاء نظرة على المكان للتأكد من عدم وجود أي تصرفات أو أعمال مشبوهة.
- في حال قيام أي شخص بتعقبك بعد إجراء المعاملة عبر جهاز السحب الآلي، قم بقيادة السيارة على الفور إلى أي مكان مزدحم واتصل بالشرطة.
- إن لاحظت أي نشاط غير اعتيادي عند جهاز السحب الآلي الذي استخدمته أو حاولت استخدامه أو تبادر إليك أي استخدام غير قانوني لبطاقات البنك التجاري الكويتي، فإنه يتعين عليك دائماً تدوين التاريخ والوقت والمكان وإبلاغ البنك فوراً بالواقعة بالاتصال على رقم 1888225 داخل الكويت أو رقم +96522990899 خارج الكويت أو عبر البريد الإلكتروني auth@cbk.com.

إرشادات خاصة عند السفر

- تأكد من أن البطاقة/البطاقات التي ستكون بحوزتك أثناء السفر سارية طوال فترة السفر وتأكد من حدود الصرف المتوفرة في بطاقتك وتاريخ انتهاء صلاحيتها.
- قبل السفر للخارج، قم بإخطارنا بخطط ومواعيد سفرك لكي يتسنى لنا تفعيل بطاقتك لاستخدامها بالخارج أو قم بتحميل تطبيق التجاري موبايل CBK Mobile ثم قم بالذهاب إلى "خدمات إضافية" واختر خدمة "فعل وسافر" والتي تسمح لك باختيار بطاقتك والتواريخ والدولة (الدول) التي تخطط للسفر إليها.
- لا تحتفظ بالرقم السري مع بطاقتك في نفس المكان.
- احتفظ بنسخة احتياطية من المستندات والأوراق الهامة الخاصة بك حيث يتعين أن يكون لديك نسخة من بطاقتك وجواز سفرك وتذاكر الطيران والاحتفاظ بها في مكان آمن للرجوع إليها في حال فقدان أو سرقة المستندات والأوراق الأصلية، مع الاحتفاظ بتلك النسخ في مكان منفصل بعيداً عن محفظتك وبطاقتك.
- تأكد من أن لديك حدود ائتمانية كافية لبطاقتك تغطي كافة مصاريف السفر.
- احتفظ دائماً بالإيصالات وبالأخص تلك المتعلقة بالمعاملات التي يتم إجرائها بالخارج حيث أن ذلك سيساعدك على مطابقة الرسوم المحتسبة على تلك المعاملات مع تلك التي ترد في كشف حسابك حيث أنه أحياناً قد تستغرق تلك الرسوم وقت أطول من الوقت المعتاد لكي تظهر في كشف الحساب.
- لا تدع بطاقتك تغيب عن نظرك في أي وقت، وحتى عند القيام بإجراءات الحجز والدخول إلى الفنادق فإن استخدام البطاقة عبر جهاز نقاط البيع يجب أن يتم أيضاً أمامك وفي حال عدم السماح بذلك فإنه يتعين عليك إبلاغ إدارة الفندق.
- احتفظ دائماً بإثبات ما دفعته في حالة الدفع النقدي مقابل استئجار سيارة حتى ولو كنت قد قمت بحجز السيارة ببطاقتك الائتمانية.
- من الضروري أن يكون لديك أكثر من وسيلة للدفع في حالة الطوارئ.
- نقوم بتزويد عملاء مصرفنا من أصحاب البطاقات الائتمانية بتأمين سفر مجاني. قم بالدخول على الرابط التالي للإطلاع على أنواع البطاقات وشروط وأحكام تأمين السفر <https://www.cbk.com/Personal-Banking/Cards>

3- إرشادات الحماية العامة

- لا تقم بالرد على المكالمات الواردة من برامج وتطبيقات التواصل مثل الفايبر وسكاي بي والواتساب والتي تحمل رقماً مماثلاً لرقم مركز الاتصال بالبنك وهو **1888225**، أو الروابط المتاحة على الإنترنت التي تطلب منك تحديث بياناتك لدى مصرفنا. إن هذه العمليات الاحتيالية تدعي أنها صادرة عن البنك التجاري الكويتي لتهنئة العميل على فوزه في مسابقات جائزة أو لطلب تحديث بياناته لدى مصرفنا.
- تزداد شهرة وشعبية وسائل التواصل الاجتماعي. ومن ثم فإنه يستحسن حفظ بعض البيانات الشخصية مثل تاريخ الميلاد وعنوان المنزل والمدارس التي التحقت بها، حيث أنك قد تستخدم هذه النوعية من المعلومات لمساعدتك في الدخول على حسابك نظراً لأنها تعتبر إجابات تقليدية للأسئلة التي سوف يتوجب عليك الإجابة عليها من أجل حماية حسابك من الدخول غير المسموح به.
- قم بتوفير الحماية لجهاز الكمبيوتر الخاص بك وتجنب تحميل البرامج الجاهزة مثل تلك المتعلقة بشاشة التوقف screen savers ووثيمات سطح المكتب desktop themes والألعاب وغيرها من البرامج التي يتم تحميلها من المواقع الإلكترونية غير المعروفة أو مجهولة المصدر والهوية. وقد تحتوي هذه البرامج على فيروس تروجان Trojan viruses الذي يمكن المحتالين من مراقبة ومتابعة أو التحكم في جهاز الكمبيوتر الخاص بك.
- استخدم firewall وبرنامج حماية ضد الفيروسات.
- قم بحماية بيانات هويتك الشخصية وبياناتك لدى مصرفنا ضد رسائل البريد الإلكتروني الاحتيالية والضارة phishing email.
- قم بتغيير الرقم السري لبطاقتك بشكل دوري لدى أجهزة السحب الآلي الخاصة بالبنك وبالأخص بعد العودة من الخارج.
- تأكد من تفعيل خدمة الرسائل القصيرة المجانية SMS Service المتعلقة بالمعاملات الفورية والإشعار بكافة الأمور والمستجدات المتعلقة بالرصيد عبر هاتفك النقال (في حال قيامك بتغيير شريحة هاتفك النقال، فإنك لن تتمكن من إستلام رسائل نصية).
- قم بتحميل تطبيق التجاري موبايل CBK Mobile من الروابط المبينة أدناه (نظام IOS ونظام Android) أو مسح رمز الاستجابة السريعة Scan QR وتأكد من أن تكون خاصية الإشعارات مفعلة وفي وضع التشغيل حتى تبقى على دراية وعلم بكافة المعاملات المرتبطة بحساباتك وبطاقتك حتى في حال عدم وجود شريحة الاتصال.

<https://itunes.apple.com/kw/app/cbk-mobile/id800584885?mt=8>

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cbk.mobilebanking&hl=en&csrt=10166783188602073684>



في حال فقدان أو سرقة بطاقتك أو الشك في أي أمر قد يرد بالرسائل القصيرة SMS أو كشف حسابك، يرجى الاتصال بنا فوراً على رقم مركز الاتصال (1888225) داخل الكويت أو رقم +96522990899 خارج الكويت أو عبر البريد الإلكتروني auth@cbk.com ليتم إيقاف بطاقتك.