

الأسئلة المتكررة

• كيف يمكنني إرسال الأموال باستخدام خدمة "Al-Tijari Send"؟

يمكن إرسال الأموال باستخدام خدمة "Al-Tijari Send" من خلال "الخدمات المصرفية عبر الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك أو تطبيق التجاري على الهواتف الذكية "CBK Mobile App".

يمكنك الوصول إلى خدمة "Al-Tijari Send" من القائمة بمجرد الدخول إلى "الخدمات المصرفية عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول.

• ما هي خطوات إرسال الأموال باستخدام خدمة "Al-Send Tijari"؟

- تسجيل الدخول باستخدام "الخدمات المصرفية عبر الموقع الإلكتروني" أو "تطبيق التجاري على الهواتف الذكية".
- اضغط على "Al-Tijari Send".
- إضافة مستفيد.
- استكمل عملية تحويل الأموال.

• هل أحتاج إلى إضافة مستفيد لإرسال الأموال؟

نعم، لا يمكن إرسال الأموال إلا بعد إضافة مستفيد.

• كيف أقوم بإضافة مستفيد؟

- اضغط على زر "Al-Tijari Send" ضمن الخدمات المصرفية عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيق التجاري على الهواتف الذكية.
- اضغط على زر "المستفيد" وسوف يتم توجيهك إلى "صفحة المستفيد".
- اضغط على زر "إضافة مستفيد" وقم بتعبئة التفاصيل المطلوبة لاستكمال عملية إضافة مستفيد.

• هل يمكنني إضافة عدة مستفيدين؟

نعم، يمكن إضافة عدة مستفيدين.

• ماذا يحدث إذا لم أقم بإرسال الأموال إلى مستفيد ما لمدة تزيد عن 3 أشهر؟

يصبح هذا المستفيد غير نشط إذا لم يتم تحويل أموال إليه خلال 3 أشهر من تاريخ الإضافة.

• هل يمكنني إعادة تفعيل المستفيد غير النشط؟

نعم، يمكن إعادة تفعيل المستفيد غير النشط باستخدام الخدمات المصرفية عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيق التجاري على الهواتف الذكية.

• هل يمكنني إلغاء عملية إرسال الأموال إلى حساب المستفيد؟

لا، لا يمكن إلغاء التحويل بعد إرساله إلى حساب المستفيد. يجب اتخاذ هذا القرار قبل تأكيد تحويل الأموال.

يمكن تقديم طلب لإعادة الأموال المحولة ولكن استعادة تلك الأموال المحولة بالفعل سوف يعتمد على القرار النهائي وإرادة البنك المتلقي وقرار وإرادة الشخص المستفيد نفسه.

• ما هي الحالات التي يمكن فيها إرجاع الأموال المحولة إلى حساب المستفيد؟

- أن تكون تفاصيل الحساب البنكي للمستفيد غير صحيحة.
- أن يكون حساب المستفيد غير نشط.
- وجود مشكلات فنية مع بنك المستفيد.
- وجود مشكلة نتيجة التحقق من الالتزام / الاحتيال.

• كيف أعرف المبلغ الذي تم خصمه من حسابي؟

سوف يتم قيد/ إجراء عمليتين خصم (2) -واحدة خاصة بالمبلغ المحول والثانية خاصة برسوم المعاملة - إلى حسابك الذي اخترته في وقت إرسال التحويل. وسوف يتم إرسال إشعار بمجرد تسجيل الخصم من الحساب.

سوف تظهر قيود الخصم أيضًا في كشف الحساب.

• هل سيتم إلغاء رسوم المعاملة إذا تم إرجاع الأموال المحولة؟

لا، لن يتم إجراء قيد عكسي لرسوم المعاملة.

• ما مدى سرعة إرسال الأموال عبر خدمة "Al-Tijari Send"؟

معظم معاملات خدمة "Al-Tijari Send" تتم بشكل فوري. ومع ذلك، بناء على المبلغ المستلم و/أو الأوقات النهائية المقررة في دولة الاستلام، يمكن أن يتم إيداع مبلغ معاملة إرسال/ تحويل الأموال من "Al-Tijari Send" على حساب المستفيد إما في نفس اليوم أو في اليوم التالي.

• هل يمكنني متابعة حالة الأموال المحولة؟

نعم. يمكن تتبع حالة الأموال المحولة حيث يوجد 3 مراحل لعملية التحويل هي:

- ناجحة - عندما يتم إيداع الأموال المحولة إلى حساب المستفيد.
- معلقة - عندما تكون عملية تحويل الأموال قيد التنفيذ إلى حساب المستفيد.
- مرفوضة/مرتجعة -عندما يقوم بنك المستفيد برفض/إرجاع الأموال المحولة.

يمكن متابعة الأموال المحولة من خلال الخطوات التالية:

- اضغط على زر "Al-Tijari Send" في الخدمات المصرفية عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيق التجاري على الهواتف الذكية.
- اضغط على زر "السجل" وسيقوم هذا بتوجيهك إلى "صفحة سجل المعاملات".

- ما هو الحد الأدنى والحد الأقصى لكل معاملة؟

الحد الأدنى – 10.000 دينار كويتي
الحد الأقصى * – 7,600.00 دينار كويتي

* الحدود تكون أقل عند التحويل إلى المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وباكستان. لمزيد من التفاصيل، يرجى الاتصال بمركز الاتصال في البنك أو التواصل عبر الواتساب على الرقم 1888225.

- هل هناك حالات يتأخر فيها إيداع الأموال المحولة إلى حساب المستفيد؟ كيف يساعد البنك التجاري في التغلب على هذه المشكلات؟

نعم، يمكن أن يحدث تأخير في إضافة الأموال المحولة إلى حساب المستفيد بسبب:

- المشكلات الفنية/المشكلات المتعلقة بالنظام الخاصة بـ "المقاصة الآلية (ACH)" أو "البنك المتلقي" في دولة المستفيد.
- أن تكون الأموال المحولة قيد المراجعة للتحقق من الالتزام و/أو عدم الاحتيايل لدى جهة المستفيد.

سوف يطلب البنك التجاري إعادة الأموال المحولة في حال عدم حل المشكلة الفنية أو المتعلقة بالنظام لدى دولة المستفيد. وفي حالة أن تكون الأموال المحولة قيد المراجعة للتحقق من الالتزام و/أو عدم الاحتيايل، سوف يطلب البنك التجاري معلومات إضافية خاصة بتطبيق مبدأ أعرف عميلك (KYC).

- ما الجهة التي يمكنني الاتصال بها للرد على استفساراتي العامة حول خدمة "Al-Tijari Send"؟

يرجى الاتصال بمركز الاتصال الخاص بالبنك أو التواصل عبر الواتساب على الرقم 1888225 للحصول على معلومات حول خدمة "Al-Tijari Send".

