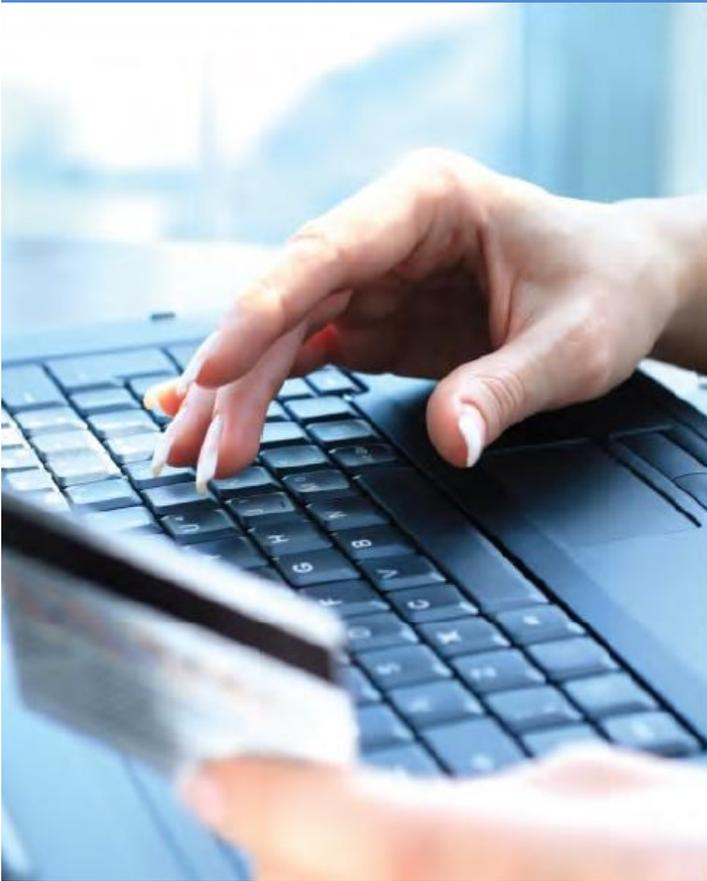


دليل التوعية في مكافحة الاحتيال المصرف

اعداد: شعبة العلاقات العامة والاعلام/ وحدة التوعية المصرفية وحماية الجمهور



مصرف الرشيد/ شركة عامة

www.rasheedbank.org.iq

العلاقات العامة والاعلام ٠١٨١٥٠٢٨٩

البريد الالكتروني لشعبة العلاقات العامة والاعلام s.r.dep2@rasheedbank.gov.iq

وحدة التوعية المصرفية وحماية الجمهور bankingawareness@rasheedbank.gov.iq

الزبائن هم أفضل خطوط دفاع المصرف والذين يلعبون دوراً حيوياً في منع وكشف الاحتيال .

الامن هو مسؤولية مشتركة ، والزبائن يحتاجون الى حماية أنفسهم بتأمين وحماية بطاقتهم و أرقامها السرية طوال الوقت عند اجراء أية معاملات.

فيما يلي أفضل الممارسات ، والارشادات التي تساعدك على تحقيق تلك المسؤولية المشتركة .

حماية الرقم السري :

- عدم مشاركة أو الكشف عن رقمك السري لأي شخص على الاطلاق (بما في ذلك أفراد الاسرة ، موظفي المطاعم، موظفي المبيعات ، أو المارة بجوار جهاز الصراف الآلي) .
- احفظ الرقم السري ولا تكتبه أو تخزنه في أي مكان .
- أدخل الرقم السري بطريقة لا تمكن موظفي المبيعات ، الكاميرات من التقاطه ، قم باستخدام يدك الاخرى أو جسمك لتغطية إدخال الرقم سواء في أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع .
- لا تختار الرقم السري أرقام متطابقة مثل (١١١١ ، ٣٣٣ ، أو أرقام متعاقبة مثل ١٢٣٤ ، ٥٦٧٨) أرقام ومعلومات شخصية مثل رقم الهاتف ، تاريخ الميلاد أو رقم صندوق البريد ... الخ .
- قم بتغيير الرقم السري من فترة لأخرى في أجهزة الصراف الآلي التابعة لمصرف الرشيد .
- استخدم أرقام سرية مختلفة لبطاقات الدفع المختلفة .

أمن البطاقات :

- لا تسمح لأحد باستخدام بطاقتك .
- فور استلامك لبطاقة جديدة/ مجددة تأكد من قيامك بالتوقيع على شريط التوقيع الموجود في ظهر البطاقة .
- حافظ على وضع بطاقتك في محفظة بشكل منظم يجعلك تلاحظ فقدان أية بطاقة فوراً.
- لا تترك بطاقتك بعيداً عنك في سيارة أو أية منطقة غير آمنة بحيث تكون عرضة الى اللصوص .
- تأكد من ارجاع بطاقتك بعد كل عملية شراء والتأكد من انها نفس بطاقتك بالنظر الى الاسم والتوقيع .
- اجعل البطاقة دائماً ظاهرة لك عند اتمام أي معاملة .

أمن أجهزة الصراف الآلي :

- قف قريباً من أجهزة الصراف وأستخدم يدك وجسمك لحجب الشاشة لضمان عدم رؤية رقمك السري .
- لا تستعجل في استخدام جهاز الصراف الآلي ، وخذ وقتك في إجراء المعاملات ، ولا تلتفت لأي شخص يحاول استعجالك أو صرف انتباهك عن المعاملة .
- لا تقبل المساعدة من أي أحد ، لأن الهدف قد يكون صرف أنتباهك بينما يقوم شخص آخر بسرقة مالك وبطاقتك .
- في حالة احتجاز جهاز الصراف الآلي لبطاقتك ، يرجى الإبلاغ عنها على الفور بالاتصال بمركز الاتصال على الرقم (٠٧٩٠٤١٠٠٠٠٠) ، وقبل مغادرتك وأنت مازلت أمام الجهاز ..
- قبل مغادرتك الصراف الآلي ، يرجى التأكد من أخذ البطاقة و النقود .

ردع الاحتيال عبر الانترنت :

- ابتكار وسائل لردع الاحتيال بكل أشكاله يقطع شوطاً طويلاً نحو تخفيف المخاطر الخاصة بك .
- تأكد من وجود أنظمة الحماية الكافية ، وبرامج فلترة البريد ، وبرامج الفيروسات محدثة دائماً .
 - استخدام pop-up blocker .
 - استخدام كلمات مرور قوية ولكن لا تستخدم نفس كلمة المرور لتطبيقات متعددة ، لا تقم بالكشف عنها لأي شخص .
 - تجاهل رسائل البريد الإلكتروني المجهولة .
 - تعامل فقط مع مواقع موثوقة وأمنة (https://) .
 - قم بإعطاء تفاصيل بطاقتك فقط عند شروعك أنت في شراء شيء وليس العكس .
-
- التصيد هو الاحتيال بواسطة البريد الإلكتروني لمحاولة خداعك لكشف أرقام البطاقات ، والارقام السرية وكلمات المرور .
 - كن حذراً من رسائل البريد الإلكتروني والتي 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 بمصرف الرشيد .
- قم بالابلاغ عن رسائل البريد الالكتروني المشبوهة عن طريق الاتصال بنا على الرقم (٠٧٩٠٤١٠٠٠٠٠٠).

نصائح للسفر

- لاتدع الاحتيال يفسد أجازتك ، اتخذ هذه التدابير البسيطة قبل سفرك .
- قم بإبقاء المصرف على علم بمكان وموعد سفرك .
- سافر فقط مع البطاقات التي تنوي استعمالها اثناء سفرك .
- لا تترك بطاقتك في الامتعة غير المصحوبة والامتناع عن تركها في غرف الفندق أثناء وجودك بالخارج .
- احتفظ برقم خدمة العملاء معك (٠٧٩٠٤١٠٠٠٠٠٠) للحصول على المساعدة في حال احتياجك للابلاغ عن فقدان أو سرقة البطاقات .
- إحتفظ بإيصالات المعاملات ولا تقم برمي الايصالات في القمامة بدون تمزيقها أولاً.

ارشادات عامة :

- اشترك في خدمة الرسائل النصية المجانية لمصرف الرشيد ، والتي تنبهك كلما استخدمت بطاقتك .
- تأكد من أن مصرف الرشيد لديه تفاصيل بيانات الاتصال المحدثة بما في ذلك ارقام الموبايل ، المكتب ، المنزل ، وتفاصيل البريد الالكتروني ، وذلك للاتصال بك ، والتأكد من أية معاملات مشبوهة .
- التأكد من وجود البطاقة معك في كل الاوقات وكن منتبها لجميع المعاملات .
- بلغ المصرف بأية معاملات ضخمة سوف تجريها بواسطة التحدث الى مركز الاتصال على الرقم (٠٧٩٠٤١٠٠٠٠٠٠).
- مقارنة جميع إييصالات المعاملات مع كشف الحساب للتأكد من صحتها .
- قم بإبلاغ المصرف فوراً في حالة عدم تلقيك كشف الحساب الخاص بك .

إذا أصبحت ضحية الاحتيال :

في حالة كشفك لمعاملة غير مصرح بها أو استلامك رسالة نصية بمعاملة لم تقم بها :

- قم على الفور بالإبلاغ عنها وتحدث الى مركز الاتصال على الرقم (٠٧٩٠٤١٠٠٠٠٠) بدون تأخير .
 - سجل شكواك من خلال تقديم " **استمارة اعتراض** " التي يوفرها المصرف .
 - إرجاع البطاقة البلاستيكية على الفور كدليل أنها كانت بحوزتك وقت حدوث عملية الاحتيال .
 - قدم أدلة تساعدك على إثبات الاحتيال مثل صورة الجواز ، ايصالات المعاملات .
 - في حالة حدوث الاحتيال في بلد آخر يجب تقديم بلاغ الى الجهات المختصة والشرطة .
 - في حالة عدم اشتراكك بخدمة الرسائل النصية ، أو خدمة الإنترنت - قم بالاشتراك فوراً .
- باتخاذك جميع الاحتياطات أعلاه ، تقلل من فرص تعرضك للاحتيال .

نحن في مصرف الرشيد ملتزمون بحماية مصالح زبائننا في جميع الأوقات .