

## ثانياً: بطاقات الصراف الآلي وبطاقات الائتمان

### -بطاقة الصراف الآلي :

- ١- قمت بالسحب من الصراف الآلي ( ATM ) ولم تظهر لي النقود ، ما الذي يجب عليّ فعله ؟
- يجب أن يعلم العميل بأن هناك وقت زمني محدد لخروج البطاقة وآخر لخروج النقد ، وفي جميع الأحوال يجب على العملاء الانتظار لدقيقة على الأقل بعد استلام البطاقة وذلك لاحتمال تأخر خروج النقد ، وفي حالة عدم ظهور النقد وتأكد العميل بأنه قد تم خصم المبلغ من حسابه:
- يجب الاحتفاظ بإيصال العملية والاتصال مباشرة بخدمة العملاء في البنك التابع له حساب العميل .
  - الاتصال/الذهاب إلى فرع البنك التابع له حساب العميل في أسرع وقت ممكن ، وتقديم بلاغ رسمي يفيد بعدم استلام المبلغ المطلوب.
  - عادة يتم إرجاع النقد في مدة زمنية معينة ( ترجع لسياسة البنك التابع له حساب العميل ) ، وفي حالة تأخر عملية إرجاع النقد في حساب العميل ، يمكن للعميل تقديم شكوى بأحد الطرق المذكورة أعلاه في [نظام الشكاوى ] مع إرفاق إيصال العملية.

### ٢ - تم سحب بطاقة الصراف الآلي الخاصة بي خلال عملية السحب بواسطة الصراف الآلي ( ATM ) ؟

هناك عدة أسباب لسحب بطاقة الصراف الآلي خلال عملية السحب وهي :

- ١ . إدخال الرقم السري خطأ ثلاثة مرات [ متتالية /متقطعة ] خلال ٢٤ ساعة .
  - ٢ . عند التأخر في إدخال الرقم السري الخاص بالبطاقة .
  - ٣ . عند التأخر في استلام البطاقة بعد خروجها من الصراف الآلي .
- ملاحظة : ونفس الحالة عند التأخر في استلام النقود بعد خروجها من الصراف الآلي سوف يقوم الصراف الآلي بإرجاعها في الحساب .

## بطاقات الائتمان Credit Card

١. ما هي بطاقات الائتمان Credit Card :

أداة دفع وسحب نقدي تمكن حاملها من الشراء بالأجل أو الحصول على النقد اقترافاً على ذمة مصدرها. وذلك مقابل رسوم سنوية وعمولات على المبالغ المستحقة .

٢. ما هي أفضل الطرق لاختيار نوع البطاقة الائتمانية ؟

أفضل الطرق لاختيار بطاقة الائتمان المناسبة هي مراعاة التالي :

- الحد الائتماني المناسب لدخلك .
- نسبة الفائدة على الرصيد المستخدم .
- فترة السماح للتسديد .
- المميزات التي تقدمها الجهة المصدرة للبطاقة مثل [ أميال طيران ، استرجاع نسبة من النقد ، .. الخ ]

٣. ما هي مميزات ومخاطر بطاقات الائتمان ؟

مميزات استخدام بطاقات الائتمان:

- عدم الحاجة إلى حمل مبالغ نقدية كبيرة .
- إمكانية إيقاف البطاقة عند فقدانها .
- تسهل عملية دفع الفواتير ، حجوزات سفر أو فنادق .....

مخاطر بطاقات الائتمان :

- أداة مالية سهلة تشجع على الاستهلاك ، لذا يجب عدم الإفراط في استخدامها .
- في حالة عدم الدفع أو التأخر في السداد فإنها تزيد من المبالغ المستحقة ( فائدة + عمولة تأخير ) .
- تحتاج إلى متابعة مستمرة وإدارة سليمة والالتزام بتاريخ السداد .

٤. ما هو الحد الأقصى لسقف السحب لبطاقات الائتمان ؟

مثلي صافي إجمالي الراتب.

٥. ما هو الحد الأقصى للفائدة أو العائد ؟ وما هو الحد الأقصى للفائدة على المتأخرات الخاصة بالمديونيات

الناشئة عن بطاقات الائتمان ؟

الحد الأقصى للفائدة أو العائد هو ١ % شهرياً ، والحد الأقصى للفائدة على المتأخرات هو ¼ % شهرياً.

## نصائح عامة لمستخدمي بطاقات الائتمان:

- تحديد السقف الأعلى لبطاقات الائتمان بحيث تتناسب مع الدخل والقدرة على التسديد .
- قراءة عقد الاتفاق جيدا والتأكد من وضوح جميع الشروط قبل التوقيع بما فيها الاتفاق على الفائدة .
- سداد القسط المستحق للحد الأدنى من الرصيد ، وذلك لتجنب أية عمولات وفوائد إضافية .
- عدم استخدام بطاقات الائتمان في الانترنت واستبدالها ببطاقات خاصة بالإنترنت .
- في حالة سرقة البطاقة أو فقدانها يجب على العميل إبلاغ البنك المصدر للبطاقة لإيقافها فوراً عن طريق الهاتف و من ثم إرسال فاكس ومراجعة البنك فوراً للتأكد من إيقافها .
- من المهم جداً أن يحتفظ العميل دائماً بأرقام هواتف وفاكس المصدر وتحديد شخص مسئول للتحدث معه عند الضرورة .

مع تحيات  
قسم التعليم المالي