










## دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني



لنكن  
على  
دراية

الحملة التوعوية المصرفية

# دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

دور الوطني	
البطاقات المصرفية	
عملية الاقتراض والتمويل	
خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	
الاستثمار والإدخار	
التمويل الشخصي	
نصائح أمنية	
حماية عملاء الوطني	
العملات الافتراضية	



NBKPage



NBKGroup



NBKGroup



NBKGroup



National Bank  
of Kuwait

# دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

## نبذة عن الحملة

"لنكن على دراية" حملة توعوية بمبادرة من بنك الكويت المركزي واتحاد مصارف الكويت، لتسليط الضوء على حقوق العملاء وتوعيتهم فيما يتعلق بالتعامل مع البنوك.

ويعد الوطني داعماً وشريكاً رئيسياً في كل حملات ومبادرات بنك الكويت المركزي التي تهدف إلى رفع مستوى الوعي المالي ونشر التوعية المصرفية بين شرائح المجتمع. وقد دأب البنك بصفته أكبر المؤسسات المالية في الكويت والمنطقة على تنظيم مختلف الفعاليات التي تساهم في توعية المجتمع بكل القضايا التي تهم القطاع المصرفي، وتنظيم الفعاليات والدورات التدريبية في مجال مكافحة عمليات الاحتيال والجرائم المالية.

وينشر الوطني مواداً تثقيفية ومحتوى توعوياً متعلقاً بالحملة من خلال كافة منصات التواصل الاجتماعي وجميع قنوات البنك الإلكترونية، بهدف تسليط الضوء على حقوق العملاء وتوعيتهم فيما يتعلق بالتعامل مع البنوك.



# دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

## دور الوطني

يحرص بنك الكويت الوطني على تعزيز الثقافة المالية وزيادة الوعي لدى مختلف شرائح المجتمع في إطار تكثيف جهود البنك لدعم حملة التوعية المصرفية "لنكن على دراية" من خلال صفحاته على مواقع التواصل الاجتماعي وكافة قنوات التواصل، بجانب التحذير من مخاطر التعامل بالعملات الافتراضية وما قد تلحقه من خسائر فادحة بالمتعاملين بها.

وباعتباره أكبر المؤسسات المالية في الكويت، دأب الوطني على تنظيم مختلف الفعاليات التي تساهم في توعية المجتمع بكافة القضايا التي تهم القطاع المصرفي، كما يعتمد إلى تنظيم العديد من الدورات التدريبية لموظفيه لرفع خبراتهم في مجال عمليات الاحتيال ومكافحة الجرائم المالية.

وتمتد الأدوات التي يقوم بها الوطني إلى العديد من المجالات التي تدعم جميعها تعزيز الشمول المالي على صعيد كافة منتجاته وخدماته المصرفية، وما يقدمه من دورات تدريبية للخريجين والطلبة، في إطار التزامه بمسؤولياته تجاه المجتمع، وحرصاً منه على تحقيق التنمية المستدامة.

يوتيوب



موقع الوطني الإلكتروني



# دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

## البطاقات المصرفية

تعد البطاقات المصرفية من بين المنتجات المصرفية الأكثر انتشاراً، وتتفاوت تلك البطاقات فيما بينها بحسب طبيعة الامتيازات والتسهيلات التي تقدمها واستخداماتها. وتنقسم البطاقات المصرفية إلى الأنواع التالية:

### أ. بطاقات السحب الآلي Debit Cards

ترتبط بالحساب المصرفي للعميل، وبالتالي فإن حدود تلك البطاقة هي المبلغ المتوفر في حساب العميل.

### ب. البطاقات مسبقة الدفع Prepaid Cards

تحتوي فقط على المبالغ التي يحولها العميل إلى البطاقة، ومن ثم يتحكم العميل برصيد هذه البطاقة ولا تترتب عليه أي مديونية عند استخدامها.

### ج. البطاقات الائتمانية Credit Cards

تمنح تقسيطاً بالدفع (أي يترتب على استخدامها مديونية على العميل يتم تقسيطها). ويمكن للعميل من خلال هذه البطاقات شراء السلع والخدمات عبر الإنترنت ونقاط البيع والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي، وذلك داخل الكويت وخارجها.

ويحرص الوطني على زيادة وعي العملاء بالأساليب والطرق المبتكرة في عمليات الاحتيال وسبل الوقاية منها وتقديم الإرشادات والنصائح التي تمكنهم من حماية حساباتهم من تلك العمليات المشبوهة. ومن بين النصائح التي يتم توجيهها للعملاء عند استخدام أي من البطاقات الائتمانية:

- تجنب كتابة الرقم السري على البطاقة
- في حال استخدام البطاقة المصرفية أثناء السفر يتم التأكد من طلب بيان بالرسوم والعمولات التي يتم تطبيقها عند استخدام البطاقات المصرفية خارج البلاد
- عند استخدام البطاقة المصرفية خارج البلاد، قد يعتبر البنك المعاملات التي تتم عبر تلك البطاقة معاملات مشبوهة ومن ثم يوقف البطاقة حمايةً لحسابك. ولتجنب ذلك، فمن الأفضل إبلاغ البنك قبل السفر
- عند استخدام أجهزة السحب الآلي خارج الكويت، يجب التأكد من عدم وجود أجهزة غريبة بها، حيث تستخدم بعض الأجهزة لسرقة بيانات البطاقة

يوتيوب



# دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

## عملية الاقتراض والتمويل

تركز الحملة على توعية العميل بكل ما يخص التمويل الشخصي، من خلال تقديم كافة المعلومات عن القروض وعمليات التمويل الشخصي المتاحة والخطوات اللازم اتباعها للاستفادة من المزايا والتسهيلات دون التعرض لمخاطر التعثر في السداد.

وقد وضع بنك الكويت المركزي سياسات واضحة ومحددة لتوجيه عمليات الاقتراض والتمويل، ولذلك أصدر للبنوك ولشركات التمويل تعليمات تلزم البنوك بتزويد عملائها بتفاصيل القرض، مثل: قيمة وعدد الأقساط، مواعيد السداد، نسبة القسط إلى صافي الراتب وتبعات عدم السداد.

ويحق للعميل الحصول على مهلة يومين على الأقل، لمراجعة العقد بشكل شامل قبل التوقيع عليه، وبعد هذه الخطوة أي: (توقيعه على العقد) يمكنه الحصول على مسودة العقد، التي تتضمن تفاصيل مثل: نوع القرض، مدة السداد، مقدار القسط والعائد.

وتتضمن تعليمات بنك الكويت المركزي للبنوك ولشركات التمويل ضرورة أن تقدم تلك المؤسسات المشورة المالية للعميل قبل التمويل وأثناءه، وتوضح مخاطر زيادة الالتزامات المالية على العميل، خاصة في حالة تغير أوضاعه المالية سواء بسبب تغيير العمل، أو التقاعد، أو تغير سعر الفائدة المطبقة.

ويحرص الوطني على نشر الثقافة المالية المتعلقة بالتمويل والقرارات المالية الشخصية باستخدام كافة قنواته الإلكترونية، كما يسعى البنك إلى تقديم قنوات استثمارية وإدخارية متنوعة تناسب كافة شرائح العملاء.

يوتيوب



# دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

## خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة



يلتزم بنك الكويت الوطني بدعم متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يوفر البنك عدداً من فروع المنتشرة بكافة محافظات الكويت والتي يتم تجهيزها بكافة ما يلزم لاستقبالهم، وذلك في إطار حرصه على القيام بمسؤولياته الاجتماعية تجاه كافة شرائح المجتمع بالتزامن مع تكثيف جهود البنك لدعم حملة التوعية المصرفية "لنكن على دراية".

وقد عمد البنك إلى إدخال العديد من التعديلات على المرافق والمعدات، وكذلك الإجراءات اللازمة لتوفير كافة الخدمات والمنتجات المصرفية للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.

يوفر الوطني في تلك الفروع:

- أجهزة الوطني للسحب الآلي مع لوحة مفاتيح بلغة برايل وسماعات للأذن لمساعدة العملاء المكفوفين على سحب الأموال بسهولة وأمان
  - إمكانية الطباعة بلغة برايل
  - فريق متخصص تم تدريبه على استخدام لغة الإشارة للتواصل مع العملاء من ذوي الإعاقة السمعية
  - توفير أجهزة سحب آلي مزودة بتعليمات صوتية
  - توفير أجهزة لوحية "iPad" مع خاصية تحويل الكلام إلى نص مكتوب للعملاء المكفوفين
  - تصميم مدخل خاص لتسهيل حركة الكراسي المتحركة والمتوفرة بكافة الفروع بالإضافة لتحديد مواقف خاصة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة
  - توفير صناديق أمانات يسهل الوصول إليها
- رابط تعليمات بنك الكويت المركزي بشأن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الكويتية لذوي الاحتياجات الخاصة

يوتيوب



موقع الوطني الإلكتروني



# دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

## الاستثمار والإدخار

يقدم بنك الكويت الوطني العديد من الحلول الإدخارية التي تحفز العملاء على الإدخار، بالإضافة إلى الفوز بمكافآت وجوائز متنوعة، وفي مقدمتها حسابات التوفير وحساب الجوهرة الذي يعتبر أفضل الطرق للإدخار والحصول على فرص ربح في الوقت ذاته.

وعلى صعيد الاستثمار، تقدم شركة الوطني للاستثمار - الذراع الاستثمارية للبنك - حلولاً متنوعة ومبتكرة للاستثمار مثل الصناديق الاستثمارية وفرص أخرى للاستثمار الآمن.

وتقدم سمارت ويلث من الوطني للاستثمار حلولاً إلكترونية سهلة ومتميزة للاستثمارات طويلة الأجل. وتقدم خدمة سمارت ويلث لعملائها نصائح وخطط استثمارية لتلبية احتياجاتهم بناءً على درجة تقبل العميل للمخاطر وفي ضوء أهدافه وتطلعاته المالية.

ويمكن للعملاء من خلال عملية تسجيل بسيطة امتلاك خطة استثمارية عالمية متنوعة الأصول (منها الأسهم العالمية والسندات والصناديق العقارية والسلع الاقتصادية - عن طريق الصناديق الاستثمارية المتداولة).

ويلتزم بنك الكويت الوطني بتعريف العملاء على حقوقهم، وحماية أمن بياناتهم وحساباتهم في ظل التركيز على تحقيق أهداف حملة "لنكن على دراية" من توعية العملاء بحقوقهم وكيفية حماية بياناتهم وكذلك تحقيق الشمول المالي والتعريف بقنوات الإدخار والاستثمار الآمنة والمناسبة لكافة الشرائح.

يوتيوب



موقع الوطني الإلكتروني





## دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

### التمويل الشخصي



يحرص الوطني على توعية العملاء بحقوقهم عند الحصول على قرض، ونشر الوعي المالي بشأن مفاهيم الإذخار والاستثمار وكافة أدوات التمويل الشخصي، كما يسعى البنك لتوفير قنوات استثمارية وإدخارية متنوعة تناسب كافة شرائح العملاء.

ويلتزم الوطني بتسخير كافة إمكانياته الهائلة في التواصل مع العملاء من خلال قنواته الإلكترونية التي تحظى بمتابعة هي الأكبر على مستوى البنوك الكويتية لدعم حملة جهود بنك الكويت المركزي في حماية العملاء والاقتصاد.

ومن بين أنواع التمويل الشخصي:

#### • التمويل الاستهلاكي

تمويل شخصي متوسط الأجل لا تتجاوز مدته 5 سنوات وقيمته 25,000 د.ك، ويقدم للعميل بغرض تمويل الاحتياجات الشخصية الاستهلاكية، مثل شراء سيارة، أثاث أو الحصول على خدمات تعليمية أو صحية.

#### • التمويل الإسكاني


تمويل شخصي طويل الأجل لا تتجاوز مدته 15 سنة ولا تتجاوز قيمته 70,000 د.ك، يقدم للعميل بغرض شراء، بناء أو ترميم سكن خاص.


وقد وضع بنك الكويت المركزي مجموعة من الضوابط التي تنظم منح القروض الشخصية بما يحقق للعميل الاستفادة من المزايا والتسهيلات التي توفرها تلك العمليات دون التعرض لمخاطر التعثر في السداد، ولتجنب إثقال كاهل العميل بالالتزامات المالية، حيث ألزم البنوك عند منح التمويل سواء للموظفين أو المتقاعدين وذلك بما يراعي الأوضاع المالية لكل من هاتين الفئتين مع ضرورة تقديم المشورة المالية وتوفير جميع المعلومات حول عقد التمويل والتفاصيل المتعلقة بعملية التمويل ومن بينها نسبة العائد/ الفائدة إلى مبلغ التمويل، عدد الأقساط التي يتعين على العميل سدادها ومكونات كل قسط وغيرها من المعلومات وذلك قبل توقيع العقد مع العميل.



## دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

ويمكن الاطلاع على تلك الشروط والضوابط عبر الروابط التالية:

قواعد وأسس منح البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل التقليدية للقروض الشخصية للأغراض الاستهلاكية والإسكانية وإصدار البطاقات الائتمانية. 

قواعد وأسس منح البنوك الإسلامية وشركات الاستثمار وشركات التمويل التي تعمل وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية عمليات التمويل الشخصي للأغراض الاستهلاكية والإسكانية وإصدار البطاقات الائتمانية. 

يوتيوب



موقع الوطني الإلكتروني



# دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

## نصائح أمنية



تتعدد عمليات الاحتيال التي يمكن أن يتعرض لها عملاء البنوك بطرق مختلفة باستخدام الرسائل النصية، أو البريد الإلكتروني، أو حتى المكالمات الهاتفية.

وتهدف حملة "لنكن على دراية" إلى حماية العملاء وزيادة وعيهم بكيفية تفادي عمليات الاحتيال.

ويحرص بنك الكويت الوطني على تحذير العملاء من كافة طرق الاحتيال ومشاركة الرسائل النصية والمصورة عبر قنواته الإلكترونية وإعادة نشر رسائل الحملة وبنك الكويت المركزي في ذلك الصدد.

كما يقوم الوطني بتنظيم مختلف الفعاليات التي تساهم في توعية المجتمع بكل القضايا التي تهم القطاع المصرفي وتنظيم الفعاليات والدورات التدريبية في مجال مكافحة عمليات الاحتيال والجرائم المالية.

وتتضمن تلك الرسائل التوعوية التأكيد على أن البنك لن يطلب معلومات شخصية عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو المكالمات الهاتفية وتحذير العملاء من الرد على تلك الرسائل التي تمثل محاولات احتيال الهدف منها الحصول على معلوماتك المصرفية لسرقة أموالك أو سرقة بياناتك.

كما توصي تلك الرسائل بضرورة التعامل بحذر مع الروابط الإلكترونية وعدم حفظ أي معلومات سرية مثل: أرقام بطاقة السحب الآلي، أو بطاقة الائتمان، أو رقم التعريف الشخصي على الهاتف النقال. وكذلك عدم كتابة الرقم السري على البطاقة أو مشاركته مع أي جهة (ينطبق هذا أيضاً على كلمة التأكيد لمرة واحدة "OTP"). كما يتم التوصية بضرورة تسجيل الخروج من التطبيق أو الموقع الإلكتروني للبنك فور انتهاء المعاملة.

يوتيوب



# دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

## حماية عملاء الوطني

يلتزم بنك الكويت الوطني بحماية حقوق عملائه واتباع كافة تعليمات بنك الكويت المركزي في ذلك الصدد. كما يحرص البنك على نشر كافة المواد التثقيفية والتي تظهر للعملاء حقوقهم وكيفية التقدم بشكاوى في حالة حدوث أي خطأ وذلك في إطار دعمه لحملة "لنكن على دراية".

ويضع بنك الكويت المركزي آلية محكمة لتقديم شكاوى العملاء من الأفراد في حال حدوث خطأ من جانب البنك الذي يتعاملون معه (أو أي جهة خاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي مثل شركات الصرافة، وشركات الاستثمار، وشركات التمويل) بداية من التواصل مع الجهة المشكو في حقها لتوضيح ما وقع للعميل ومعالجته، وصولاً إلى رفع الأمر إلى بنك الكويت المركزي في حال عدم استجابة البنك لشكاوى العميل، وتتم معالجة الشكاوى عبر المراحل التالية:

### • المرحلة الأولى:

يقدم العميل الشكاوى إلى البنك على النموذج المخصص لذلك والمتوفر في جميع فروع ذلك البنك. عند استلام البنك للشكاوى، يتوجب عليه أن يرد على العميل كتابة خلال 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الشكاوى، وإيضاح إذا ما شمل الرد تصويب ومعالجة ما ورد بالشكاوى أو اطمئنان البنك إلى سلامة الإجراء المتبع بشأن الواقعة محل الشكاوى.

### • المرحلة الثانية:

في حال عدم رد البنك على الشكاوى خلال 15 يوم عمل، أو إن لم يكن الرد مُرضياً للعميل، فيمكنه التقدم بتظلم لدى بنك الكويت المركزي مرفقاً به نسخة من رد البنك المشكو في حقه، مع المستندات المتعلقة بالواقعة وسوف ينظر بنك الكويت المركزي في مدى سلامة الإجراءات المتخذة للتعامل مع هذه الشكاوى.

رابط: [تظلم العملاء \(الأفراد\)](#) 

رابط: [شكاوى العملاء \(الأفراد أو المؤسسات والشركات\)](#) 

يوتيوب



# دليل حملة "لنكن على دراية" من بنك الكويت الوطني

## العملات الافتراضية

يعمد الوطني من خلال صفحاته على مواقع التواصل الاجتماعي وكافة قنوات التواصل إلى التحذير من مخاطر التعامل بالعملات الافتراضية والاستثمار في الأصول الافتراضية لما قد تتسبب فيه من خسائر فادحة، وذلك في إطار حرص البنك على تعزيز الثقافة المالية وزيادة وعي مختلف شرائح المجتمع وتكثيف جهوده لدعم حملة التوعية المصرفية "لنكن على دراية".

وخلال الفترة الماضية، كثف البنك من نشر المواد التثقيفية والدعائية عبر كافة صفحاته على مواقع التواصل الاجتماعي والتي تضمنت حوارات مع خبراء ومختصين واستهدفت جميعها رفع مستوى الوعي لدى الجمهور بمختلف المخاطر التي قد يتعرضون لها نتيجة الاستثمار في هذه الأصول عالية المخاطر.

وحذرت تلك المواد من التعامل بالعملات الافتراضية لما قد تلحقه من خسائر مالية فادحة بالمتعاملين بها. علماً أن كافة الجهات والأطراف التي تتعامل بها غير خاضعة أو مرخصة من قبل أي جهة رقابية، وبالتالي قد ينتج عن ذلك احتمال تعرض مستخدميها لعمليات الاحتيال.

ولا يقتصر دور الوطني على التحذير فقط بل يمتد إلى توفير بدائل استثمارية وإدارية آمنة ومتنوعة بحيث تناسب كافة شرائح العملاء.

يوتيوب



بالتنسيق مع بنك الكويت المركزي واتحاد مصارف الكويت.

