



البنك العقاري المصري العربي EGYPTIAN ARAB LAND BANK

نبني للغد

التوعية المصرفية

إحم نفسك من السرقة
لا تكن الضحية

هويتنا..... وتاريخنا

ودائع عملائنا آمنة لدينا لأن مصرفنا حكومي مملوك بالكامل للحكومة المصرية ولأن مصرفنا عضو بالمؤسسة الفلسطينية لضمان الودائع

نحن بنك صنعته تاريخ لأن مصرفنا باشر أعماله المصرفية منذ تأسيسه عام 1880
نحن الأمس واليوم والغد مصرفنا مواكبا للتطور التقني في الأعمال المصرفية

تواجدنا..... وفروعنا

مصرفنا متواجد في ثلاث دول عربية (مصر، الأردن، فلسطين)
ويقدم جميع الخدمات المصرفية للعملاء من خلال فروع ومكاتبه العديدة والمنتشرة في هذه الدول
خدماتنا المصرفية متنوعة وبكافة العملات المتداولة وتغطي كافة القطاعات الاقتصادية
(تجارية، صناعية، عقارية، سياحية، زراعية، خدماتية)

- كافة الحسابات المصرفية (الحسابات الجارية، حسابات التوفير، حسابات الودائع الآجلة، حسابات الجاري مدين)
- الايداعات والسحوبات النقدية بمختلف العملات المتداولة
- إصدار دفاتر الشيكات العادية والتجارية بكافة العملات المتداولة
- قبول وتحصيل الشيكات الآجلة والمقاصة بكافة العملات المتداولة
- إصدار واستقبال الحوالات محليا وخارجيا بالعملات المتداولة
- إصدار خطابات الضمان (الكفالات) بكافة أنواعها
- فتح وقبول الاعتمادات المستندية بجميع أنواعها
- استقبال وقبول بوالص التحصيل المختلفة
- التسديد الآلي لفواتير الخدمات المختلفة (الكهرباء، المياه، الهاتف الأرضي، الهاتف الخليوي)
- تسديد الضرائب بمختلف أنواعها لصالح وزارة المالية.
- تسديد الرسوم الجامعية لطلبة جامعة النجاح الوطنية وجامعة القدس المفتوحة.

• الخدمات البنكية عبر الانترنت **E-Banking**

• خدمة الرسائل القصيرة **SMS**

• خدمة الصراف الآلي **ATM**

منتجاتنا و برامجنا

- منح التسهيلات الائتمانية المباشرة لكافة القطاعات الاقتصادية بعملة الدولار والدينار والشيكل
- منح التسهيلات الائتمانية غير المباشرة بعملة الدولار والدينار والشيكل
- تأجير صناديق الأمانات الحديدية بأحجامها المختلفة (صغير، متوسط، كبير)
- برامج التمويل للقطاعين العام والخاص بكافة العملات المتداولة:
- برنامج القروض الشخصية (إلـك)
- برنامج تمويل شراء العقار والسكن (بيتك)
- برنامج تمويل شراء السيارات الخاصة والعمومي (سيارتك)
- برنامج تمويل المهن المختلفة (مهنتك)
- برنامج تمويل الدراسة الجامعية (شهادتك)

التوعية المصرفية

تظهر الدراسات والاحصائيات عن السوق المالي والمصرفي أن المصارف قد توسعت في نشاطاتها وتنوعت في خدماتها ومنتجاتها لمجاراة التطورات الاقتصادية والتكنولوجية التي صاحبت الإستقرار المالي مما ساهم في تحسين المستوى الإجتماعي والمعيشي لغالبية قطاعات المجتمع. ومن هنا برزت أهمية توعية جمهور المتعاملين مع البنوك وتنقيفهم لحمايتهم وزيادة الوعي لديهم ومساعدتهم على اتخاذ القرارات المالية المناسبة التي تتلائم مع متطلباتهم واحتياجاتهم اليومية.

إحم نفسك من الاحتيال والسرقة

ولا تكن الضحية

في البنك العقاري المصري العربي نأخذ أقصى درجات الحيطة والحذر فيما يتعلق بحالات الاحتيال ونعتمد في ذلك على أحدث التقنيات في كشف حالات الاحتيال والعمل على إبطالها. ولتفادي الوقوع في أي شكل من أشكال الاحتيال إليك بعض النصائح والارشادات التي تساعدك على تجنب الوقوع ضحية لمثل هذه العمليات.

وتطبيقاً لمبدأ الشفافية والوضوح وتعليمات الإفصاح والائتمان العادل التي تبنتها سلطة النقد الفلسطينية فقد حرصنا في البنك العقاري المصري العربي على أن نضع بين أيديكم نشرة تعريفية بالخدمات المصرفية التي يقدمها مصرفنا لجمهور المتعاملين تشمل توضيحاً لبعض المفاهيم والمصطلحات المستخدمة.

«يرجى ملاحظة أن هذه النصائح والارشادات مكملية للشروط والأحكام العامة التي تنظم علاقتك بالبنك العقاري المصري العربي والتي يتعين عليك مراعاتها.»

اولاً: البطاقات المصرفية

1. مقدمة:

تعتبر هذه البطاقات إحدى الوسائل الإلكترونية السهلة للحصول على الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة ميدانية إلى الفروع مما يخفف ويوفر على المواطن الجهد والوقت المبدولين في الحصول على الخدمات المصرفية التي تؤدي بهذه الوسائل ويوفر له عنصر الأمان والسلامة. وعلى الرغم من سهولة استخدام هذه الوسائل إلا أنها تحتوي عدداً من المخاطر لوجود أفراد وعصابات متخصصة في الاحتيال والقرصنة الإلكترونية.

ولتجنب هذه المخاطر نورد لكم أدناه نصائح هامة لا بد من التقيد بها:

- حافظ على سرية بياناتك المالية والمصرفية والشخصية وهذا يعني عدم التصريح لأي شخص عن تلك البيانات.
- لا تتهاون في استخدام بطاقة الصراف الآلي ولا تسلمها لأي شخص مهما كانت صلتك به لاستخدامها نيابة عنك اعتماداً على مبدأ الثقة أنك لا تستطيع التكهّن بما سيقوم به هذا الشخص على حساباتك.
- لا تحمل البطاقة بطريقة غير سليمة أو آمنة واحملها في مكان لا يعرضها للثني أو الكسر أو التلف.
- لا تحاول الكتابة على الجهة الخلفية للبطاقة.
- استخدم البطاقة في أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنك العقاري المصري العربي.

2. استخدام جهاز الصراف الآلي:

يمكنك جهاز الصراف الآلي الخاص بالبنك من تنفيذ عدد من العمليات منها السحب النقدي بالعملة الثلاث الرئيسية والاستعلام عن أرصدة حساباتك لدى البنك، وطباعة كشف حساب مختصر والاستعلام عن آخر حركات تمت على حسابك لدى البنك على مدار 24 ساعة في الأسبوع، ولغايات تنفيذ العمليات المذكورة نورد لك أهم الخطوات الآمنة الواجب اتباعها:

- يحاول المحتالون تركيب بعض الأجهزة أمام أجهزة الصراف الآلي بغرض سرقة البطاقة أو الحصول على معلومات من الشريط الممغنط المثبت على البطاقة ، لذلك إذا لاحظت أي شيء غير طبيعي فيجب عليك التوقف عن استعمال الصراف الآلي والاتصال على الهاتف

المجاني 1800123123

- يجب أن تقف دائما قريبا من جهاز الصراف الآلي بطريقة تحول دون ظهور لوحة المفاتيح كي لا يستطيع أي شخص رؤية الرقم السري عند استعمال الجهاز.
- تأكد من أنك تستخدم بطاقة الصراف الآلي الصادرة عن البنك العقاري المصري العربي.
- أدخل البطاقة في المكان المخصص لها في جهاز الصراف الآلي مع مراعاة أن يكون الشريط الممغنط «الأسود» الموجود خلف البطاقة من الأسفل.
- قم باختيار اللغة التي تناسبك من شاشة الجهاز.
- أدخل الرقم السري الخاص بك باستخدام لوحة المفاتيح على الجهاز.
- لا تقم بإدخال الرقم السري في حال وجود شخص قريب منك أو إذا شعرت بأن هناك من يراقبك.
- توقف عن إدخال الرقم السري إذا أخطأت في إدخاله ثلاث مرات متتالية.
- هناك خيارات متعددة متاحة لاستخدامك على شاشة جهاز الصراف الآلي منها سحب نقدي، استعلام عن الرصيد، استخراج كشف حساب مختصر أو تغيير الرقم السري.
- عند اختيارك للسحب النقدي فعليك تحديد نوع العملة.
- حدد نوع الحساب الذي تريد السحب منه وأدخل رقم الحساب باستخدام لوحة المفاتيح.
- إذا لم يظهر رقم الحساب الذي أدخلته على الجهاز فعليك مراجعة البنك لتعريف الحساب على بطاقتك.

- حدد المبلغ الذي تريد سحبه من الحساب على أن لا يتجاوز 1000 دولار أو ما يعادلها بالعملات الأخرى خلال اليوم الواحد.
- إسحب بطاقتك عندما يقوم الجهاز بإخراجها آلياً وانتظر قليلاً حتى تخرج النقود من الجهاز من الفتحة المخصصة لها ، وإذا تأخر خروج البطاقة يجب الاتصال بمركز خدمة العملاء
- لا تستعجل وتسحب البطاقة وتغادر فوراً، بل عليك التأكد من خروج النقود من جهاز الصراف.
- إسحب النقود فوراً وبالسرعة الممكنة لأن الجهاز سيقوم باسترجاعها إن تأخرت في عملية سحب النقود منه.
- إسحب إيصال السحب من المكان المخصص لذلك ولا تبقي الإيصال في الجهاز وتغادر لأن الإيصال يحتوي معلومات عن حسابك لدى البنك.

3. الرقم السري أو رقم المرور

- تجنب استعمال نفس الرقم السري لأكثر من غرض أو في أكثر من موقع إلكتروني وخاصة كلمة السر التي تتيح الحصول على معلومات مالية أو على خدمات البنك الإلكترونية .
- قم بتغيير الرقم السري بمجرد استلام بطاقتك واختيار أرقاماً يسهل عليك حفظها وتذكرها دائماً.
- يجب الحذر من استعمال كلمة سر يسهل تخمينها مثل اسمك أو أسماء الأطفال / الأولاد وتجنب استخدام أي تواريخ متعلقة بك أو استخدام أرقاماً متسلسلة مثل 1234 أو مكررة مثل 1111 ويفضل استخدام أرقام بشكل عشوائي .
- تذكر الرقم السري الخاص بك ولا تكتبه «تدونه» أبداً ولا تسمح لأي شخص بالاطلاع عليه، وإن لم يكن لديك خيار يمكنك تسجيل الرقم السري بشكل لا يستطيع أي شخص آخر فهمه أو تحليله.
- عليك تغيير الرقم السري الخاص بك مرة واحدة أو أكثر كل ثلاثة شهور.
- لا تكشف أو تصرح عن الأرقام السرية أو أرقام المرور التي تستخدمها للحصول على الخدمة أو تنفيذها.
- تجنب تدوين / كتابة الرقم السري الخاصة ببطاقتك على البطاقة.
- لا تطلب مساعدة أي شخص لإدخال الرقم السري.
- إحرص على إدخال الرقم السري بالشكل الصحيح من أول مرة لأن تكرار الإدخال الخاطئ لأكثر من ثلاث مرات يؤدي إلى قيام الجهاز بسحب/ مصادرة البطاقة.

4. ملاحظات وإرشادات يجب مراعاتها والتقيد بها عند استلام واستخدام البطاقات:

- ضع بطاقتك في محفظتك ليسهل عليك ملاحظة فقدانها أو سرقتها ولكن تجنب حملها بطريقة تؤثر على سلامتها.

- عليك الاتصال فوراً بالبنك العقاري المصري العربي إن لاحظت ما يشير إلى محاولات للعبث في جهاز الصراف أو لاحظت وجود وصلات أو أسلاك كهربائية خارجية.
- إذا لاحظت ضعفاً في إضاءة الجهاز أو كان الجهاز في مكان مظلم أو بعيد عن الأنظار فعليك استخدام جهاز آخر.
- عند استخدامك للصراف الآلي فعليك التأكد من عدم وجود متطفل يراقبك عند إدخالك للرقم السري أو سحبك للنقود من الجهاز.
- لا تقم بعد النقود بالقرب من جهاز الصراف بل ضع نقودك وبطاعتك وإيصال السحب في محفظتك.
- تأكد دائماً أنك تحتفظ برقم هاتف البنك العقاري المصري العربي لتتمكن من التبليغ الفوري عند فقدان أو سرقة بطاقتك.
- إن لاحظت أمراً مريباً حول جهاز الصراف أثناء تنفيذ طلب الخدمة فعليك إلغاء العملية والانسحاب فوراً.
- لا تحاول طلب مساعدة أي شخص في استخراج البطاقة من الجهاز إن علقت في الجهاز.
- إذا سحبت بطاقتك من قبل جهاز الصراف الآلي فسارع إلى إبلاغ الفرع الذي تتعامل معه بذلك.
- في حال فقدان البطاقة و/أو الرقم السري معاً فعليك إبلاغ البنك العقاري فوراً لإيقاف صلاحية البطاقة.
- يستخدم المحتالون كثيراً من الوسائل للحصول على أي معلومات تتعلق بك مثل تفتيش الصناديق المخصصة للتخلص من الإيصالات أو كشف الحساب «سلة المهملات» عند استخدام الصراف الآلي وذلك بغرض الحصول على معلومات شخصية مثل إسمك أو عنوانك أو رقم بطاقتك أو تاريخ انتهائها أو تواريخ الميلاد أو اسم العائلة فكل هذه المعلومات تستعمل في انتحال شخصيتك لغرض الوصول لحسابك البنكي أو الحصول على تسهيلات بنكية باسمك.

لحماية نفسك يمكنك القيام بالآتي:

- يجب التأكد من كشوفات الحساب الخاصة بكل من البنك وبطاقة الصراف بعناية
- يجب التخلص من أية إيصالات أو رسائل تحتوي على إسمك أو عنوانك أو أية معلومات شخصية أخرى.
- ذا لم تكن قد قمت بذلك ، يجب عليك الاتصال على الهاتف المجاني ١٢٣ ١٢٣ ١٨٠٠ لإعداد إجراءات الأمن المتعلقة بحسابك فذلك يسهل التعرف عليك عند الاتصال .
- لا تعطي أي شخص رقمك السري عند اتصالك بالبنك أو لأي شخص يتصل بك حتى لو ذكر لك أنه من البنك العقاري المصري العربي أو ادعى أنه من أفراد الشرطة أو أي جهاز أمني آخر.
- بجب ملاحظة أن البنك العقاري المصري العربي لن يقوم بطلب رقمك السري عبر الهاتف عندما نقوم نحن بالاتصال بك.



أطلق العنان لأحلامك
وحقق احتياجاتك
مع العقاري المصري
العربي



5. خدمة الإنترنت البنكي:

أدخل مصرفنا خدمة الانترنت البنكي ضمن نشاطاته ومنتجاته وذلك عملاً بمبدأ "إحصل على خدماتنا أينما كنت" هذه الخدمة تؤهلك الدخول إلى حسابك وإجراء عمليات المراجعة والإستعلام عن الحركات المنفذة على حسابك والإستعلام عن أرصدة حساباتك اليومية، ولكن عليك مراعاة ما يلي:

- الانتباه وعدم الرد على أية رسائل إلكترونية غير معلومة المصدر وتجنب الإجابة على أية استفسارات عن بياناتك الشخصية أو معلوماتك المالية أو المصرفية.

6. الرسائل الإلكترونية الإحتيالية:

- للرسائل الإلكترونية الإحتيالية العديد من الأشكال ، فقد تكون على شكل رسالة من البنك يطلب منك إعادة إدخال كلمة السر أو كلمة المرور الخاصة بالخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك لعملائه أو على شكل معلومات مالية شخصية. «البنك لن يطلب منك ذلك مطلقاً»
- لا تبدي أي اهتمام لهذه الرسائل الإلكترونية لأن الغرض منها هو الحصول على معلومات متعلقة بحسابك/ حساباتك الشخصية تمكن هؤلاء المحتالون من محاولة الوصول الى تلك المعلومات.
- إذا كانت تساورك أية شكوك بهذه الرسائل والتي تظهر على أنها مرسلة من البنك العقاري المصري العربي يمكنك تحويل هذه الرسائل إلى العنوان الإلكتروني it.support@ealb.ps أو الإتصال على الهاتف المجاني ١٢٣ ١٢٣ ١٨٠٠ قبل اتخاذ أي إجراء.
- إذا كنت تشك في أنك قد أفصحت عن بعض التفاصيل المصرفية الخاصة بك ، يجب الاتصال على الهاتف المجاني 1800123123 فوراً.
- تستخدم الرسائل الإلكترونية في أغراض نصب و احتيال أخرى ، لذلك يجب أخذ أقصى درجات الحيلة والحذر خاصة عند استلامك رسالة من شخص لا تعرفه يعرض عليك مشاركته في أمر أو عمل معين والحصول على مبلغ كبير من المال مقابل مساعدتك له، أو يخبرك أنك فزت بجائزة في سحب يانصيب لم تشارك به.

7. الإستثمار الإحتيالي:

- على الرغم من أن هذه الإستثمارات لها العديد من الأشكال إلا أن هناك عدة أمور يجب الإنتباه إليها وهي:
- وسيلة الإتصال «سواء كانت رسالة أو اتصال هاتفي أو رسالة إلكترونية» التي لم تسعى لها بنفسك.

- عادة ما يقدم المحتالون عروض غير منطقية بأرباح مرتفعة من خلال المشاركة في استثمارات آمنة.
 - لا يمكنك الحصول على دليل واضح على مصداقية هذا المشروع.
 - ستجد أن هناك إلحاحاً من المحتالين على اتخاذ قرارك بشكل سريع.
 - سيطلب منك المحتالون عدم إفشاء المعلومات وذلك لسريتها.
 - غالباً ما يكون الهاتف الذي يتصلون منه من جهة غير معلومة وبالتالي يصعب تعقبه.
- تذكر أن هذه الرسائل أو المكالمات قد تبدو حقيقية وربما تكون بالفعل ومع ذلك يجب أخذ الحيطة والحذر.

8. الأمن:

إذا كنت تقوم بسحب مبالغ نقدية كبيرة سواء من صناديق البنك «الفرع» أو من أجهزة الصراف الآلي الموجودة في البنك العقاري المصري العربي، فإنه ينبغي عليك أخذ الحيطة والحذر من السارقين الذين يقومون في بعض الأحيان بملاحقة واستهداف العملاء الذين يعتقدون بأنهم يحملون مبالغ نقدية كبيرة. لذلك فإننا ننصحك بالمحاولة قدر المستطاع بتحويل الأموال باستخدام الوسائل الإلكترونية، أو طلب الاستشارة من أحد موظفي البنك حول كيفية تحويل الأموال بأمان دون أن تعرض نفسك للمخاطر.

ثانياً: استخدام البعض لحسابك

لا تسمح لأي شخص باستخدام بطاقتك أو معرفة الرقم السري / كلمة المرور الخاص بك أو أي معلومات سرية تتعلق بحسابك.

أحياناً يزعم بعض المحتالون عدم حوزتهم على نقود خلال القيام بمعاملة مالية معينة ويعرضون أن يقوموا بإيداع شيك في حسابك مقابل أن تسحب لهم نقداً وقد يضغطون عليك بغرض سحب النقود لهم لأمر عاجل . وربما يتم هذا الإجراء لشخص من معارفك أو عند عرض سلعة ما للبيع «خاصة على شبكة الإنترنت». وفي بعض الحالات فإن المشتري يعرض عليك إيداع مبلغ كبير من المال في حسابك أكبر بكثير من السعر الحقيقي للسلعة في حالة موافقتك على إعادة باقي المبلغ لهم أو إرساله لشخص آخر في محاولة لإظهار حسن النية . والبنك العقاري المصري العربي في هذه الحالة لا يمكنه إدراك هذه الظروف المحيطة وبالتالي يستجيب لطلب سحب النقود بناءً على طلبك ولكنك ستكون مسئولاً مسؤولية كاملة عن هذه النقود في حالة أن كانت هذه العملية احتيالية.

كما يلجأ المحتالون أيضاً إلى نشر إعلانات تفيد أنهم ممثلون عن بعض الشركات في الخارج وقد تودعي للبعض أنها موضوعة في إطار قانوني من أجل جذب أشخاص لهم حسابات بنكية ويعرضون عليهم نقود «وفي بعض الأحيان بضائع»، وأي شخص يقبل هذه العروض يطلب منه إرسال معلومات عن حسابه

البنكي بغية تحويل هذه النقود في حسابه وبعد ذلك يطلب منه في الحال إرسال المبلغ نقداً لهم بعد خصم العمولة المقررة وتعتبر هذه النقود أرباح غير قانونية.

ثالثاً: الإئتمان

1. مقدمة:

في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها السوق المصرفي الفلسطيني وسعي البنوك إلى زيادة حصتها السوقية تلجأ البنوك إلى التسارع في طرح منتجات جديدة تلبي احتياجات ومتطلبات الأفراد والشركات والقطاعين الخاص والعام، ولتنظيم المنافسة بين البنوك أصدرت سلطة النقد تعليمات بخصوص الإئتمان العادل تهدف إلى توعية العملاء وتنظيم علاقتهم مع المصارف التي يتعاملون معها اعتماداً على مبدأ الوضوح والشفافية وتشمل كافة أنواع الإئتمان وهذا يتطلب قيام العميل بما يلي كحد أدنى:

- قراءة لوحة المعلومات الإلكترونية الموجودة في الفروع والتي توضح أسعار الفوائد والعمولات والرسوم المفروضة على الخدمات المصرفية في البنك، بالإضافة إلى أسعار العملات المتداولة.
- طلب شرح تفصيلي وكامل عن كل بند من بنود عقد القرض أو عقد التسهيلات من موظف التسهيلات الائتمانية بالفرع.
- الاطلاع على كافة تفاصيل الإئتمان المطلوب والموافق عليه من قبل البنك قبل تنفيذ عملية المنح وتوقيع المستندات والعقود ويشمل ذلك مبلغ القرض أو التسهيل الموافق عليه، تاريخ المنح والتنفيذ، تواريخ استحقاق التسهيل أو الأقساط، نسبة الفائدة والعمولة، فائدة أو غرامة التأخير.
- التأكد من تعبئة عقود التسهيلات أو القروض بشكل كامل والتحقق من تعبئة فراغات الفوائد والعمولات وأية فراغات أخرى على أن تكون التعبئة بخط واضح ومفهوم.
- تجنب التوقيع على عقود فارغة كلياً أو جزئياً وحذار من التوقيع على بياض أو على أوراق فارغة.
- استلام نسخة مصدقة من العقود بعد التوقيع عليها من البنك.
- استلام كشف / جدول السداد الخاص بالقروض والذي يوضح أصل الدين وقيمة الفوائد وقيمة الأقساط الشهرية وتواريخ استحقاقها.

2. السجل الائتماني:

حرصاً من سلطة النقد الفلسطينية على سلامة ومثانة الاقتصاد الفلسطيني ودقة وصحة البيانات المالية والإئتمانية التي تعتمد عليها البنوك في الدراسات واتخاذ قرارات منح العملاء تسهيلات مصرفية قامت بإنشاء قاعدة بيانات تدون بها كافة البيانات والمعلومات المالية



برنامج تمويل السكن

تملك بيت العائلة
مع العقاري المصري
العربي



- والإئتمانية للأفراد والشركات والمؤسسات الحاصلين على تسهيلات ائتمانية من البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.
- هذا السجل يبين المعلومات الكافية عن كافة تعاملات العملاء مع كافة البنوك العاملة في فلسطين مما يساعد إدارات البنوك في اتخاذ القرارات المناسبة عند منح تسهيلات لأي عميل.
- وللمحافظة على سجل ائتماني جيد يطلب من العملاء التقيد بما يلي:
- الالتزام التام بسداد أقساط القروض بتواريخ استحقاقها وهذا يتطلب التخطيط الجيد لاستخدام وتوزيع مصادر الدخل لديهم.
 - الحرص على توفير مؤونة / قيمة الشيكات المسحوبة على الحساب قبل تاريخ استحقاق هذه الشيكات وتجنب إعادة أي من الشيكات التي يصدرها العميل على حسابه، وهذا يتطلب تدوين تواريخ الشيكات في سجل خاص لدى العميل أو على كعب دفتر الشيكات كحد أدنى.
 - استخدام التسهيلات بشكل شهري منتظم من خلال تنفيذ حركات مالية «إيداع وسحب» على الحساب لجعله متحركاً نشطاً.
 - الابتعاد عن الحصول على العديد من البطاقات الائتمانية لكي لا يتعرض العميل إلى إغراءات استخدامها بطريقة غير محسوبة تؤدي إلى إرباك مالي.
 - محاولة الإبقاء على السجل الائتماني جيداً ونظيفاً لمدة زمنية طويلة لإظهار رؤية وصورة جميلة لتعامل العميل مع البنوك.
 - قيام العميل بمحاولة فحص السجل الائتماني سنوياً للتحقق من بياناته ومعالجة أية مشاكل.

رابعاً: الحوالات

- تعتبر إحدى وسائل تناقل الأموال بين المنتفعين منها دون الإضرار إلى حمل هذه الأموال بصورة نقدية كما وتعتبر إحدى طرق غسل الأموال التي يعاقب عليها القانون.
- ولغايات تنفيذ الحوالات بصورة سليمة وتجنب الوقوع في مخالفة القانون فإننا نورد أدناه بعض النصائح والإرشادات الهامة لعملائنا الكرام :
- لا تعطي رقم حسابك للغير لغايات تمرير حوالات لصالح مستفيدين آخرين غير معومين لديك ولأغراض غير واقعية أو مبررة.
 - لا توافق على استقبال حوالات في حسابك لدى البنك واردة من أشخاص أو هيئات أو مؤسسات غير معروفة لديك.
 - تجنب الإستجابة لبعض الرسائل الإلكترونية أو الاتصالات الهاتفية التي تطلب منك إرسال رقم حسابك لغايات إرسال حوالات بمبالغ مرتفعة القيمة «لايغريك المبلغ» .

- تحقق من دقة واكتمال وصحة بيانات المستفيد عند طلب إصدار حوالة المستفيد خارج البلاد.
- استخدم رقم الأيبان في التعريف على حساب المستفيد من الحوالات الصادرة.
- لا تعتمد على الذاكرة في حفظ رقم الحساب أو رقم الأيبان أو عنوان المستفيد حيث يجب أن تكون هذه البيانات خطية وكاملة وواضحة.
- تذكر دائماً أن البيانات والمعلومات التي يتم تثبيتها على نموذج طلب إصدار الحوالة يعتمد عليها البنك ويستخدمها عند إرسال الحوالة ولذلك إحرص على أن تكون واضحة وصحيحة.

خامساً: صناديق الأمانات الحديدية

- وسيلة آمنة لحفظ المقتنيات الثمينة والمستندات والوثائق الهامة لتجنب ضياعها أو تلفها أو سرقتها.
 - صناديق الأمانات لدى مصرفنا تحفظ في أماكن آمنة وخزائن مصفحة ومؤمنة ضد الحريق والسرقة.
 - تتوفر صناديق الأمانات لدى فروعنا ومكاتبنا العاملة في فلسطين وبنلثة أحجام «كبير، متوسط، صغير» وبما يتلائم مع متطلباتك وحجم مقتنياتك ومستنداتك.
 - نظراً لأهمية المواد المحفوظ بها في هذه الصناديق فلا بد من الانتباه للأمور التالية:
1. أنت الشخص الوحيد الذي تستطيع فتح الصندوق الخاص بك.
 2. الصندوق مخصص لحفظ المقتنيات الثمينة والوثائق الهامة فقط، ولذلك تجنب حفظ أية مواد أخرى بخلاف ذلك أنك تتحمل المسؤولية القانونية والمدنية والمالية في حال المخالفة.
 3. يقوم البنك بتسليمك مفاتيح صناديق الأمانات «نسختين من المفاتيح» لذلك حافظ عليهما واحفظهما في مكان آمن بعيداً عن متناول اليد، وحاول حفظ نسختي المفاتيح في مكانين مختلفين معروفين لك فقط.
 4. في حال ضياع نسختي المفاتيح فعليك إبلاغ فرع مصرفنا الذي تتعامل معه فوراً.
 5. عند ضياع نسختي المفتاح فلا توجد وسيلة لفتح الصندوق إلا من خلال تحطيم قفل الصندوق وبحضورك شخصياً واستبداله بقفل جديد ومفاتيح جديدة.
 6. إذا اضطر مصرفنا إلى تغيير قفل الصندوق والمفاتيح سيتم تحميلك كامل النفقات الخاصة بذلك.
 7. لا تسلم مفاتيح الصندوق لأي شخص مهما كانت صلتك به.
 8. عقد إيجار الصندوق سنوي وهذا يتطلب منك مراجعة فرع مصرفنا الذي تتعامل معه قبل شهرين من تاريخ انتهاء عقد الإيجار لتجديده حسب الأصول.
 9. إن اضطررت للسفر والتغيب لفترة تزيد عن سنة عليك مراجعة البنك قبل السفر لإعداد الترتيبات اللازمة.
 10. عليك تحديث بياناتك دورياً ومرة واحدة على الأقل سنوياً وكذلك في حال تغيير مكان السكن أو تغيير العنوان المثبت على حسابك لدى مصرفنا.

11. عند قيامك بتوكيل شخص آخر بفتح الصندوق فإنك تمنحه صلاحية التصرف بمحتويات الصندوق وله الحق في إدارة هذا الصندوق دون تدخل من البنك أو فرع البنك.
12. تذكر أنه في حال عدم استخدام الصندوق مع عدم تجديد عقد الإيجار لمدة عشر سنوات أو عدم الاستدلال على مكان وجودك فسيتم الإعلان بالصف المحلية عن الصندوق ومن ثم تكلّف لجنة لفتح الصندوق وجرّد محتوياته وإيداعها لدى المصرف وبعد مرور شهرين على ذلك يتم إشعار أقربائك عن الصندوق، وإذا لم تتم المراجعة خلال سنتين يتم تحويل محتويات الصندوق إلى سلطة النقد الفلسطينية «فاحرص على استخدامك الدوري للصندوق، من خلال مراجعة فرع مصرفنا وفحص الصندوق ومحتوياته».

سادساً: شكاوى واقتراحات العملاء

حيث أن العميل البنكي هو العنصر الأساسي لعمل البنوك وتتسابق البنوك في طرح العديد من المنتجات والخدمات المصرفية لاكتساب رضا العملاء واستقطاب أكبر عدد ممكن منهم ونظراً لتدني أو انعدام الوعي المصرفي العام فقد تضمنت تعليمات سلطة النقد الفلسطينية ضرورة قيام البنوك بإنشاء وحدة خاصة لدراسة ومتابعة شكاوى واقتراحات العملاء تتبع في عملها لدائرة الامتثال، وتنحصر مهمتها في استقبال اقتراحات وشكاوى الجمهور فيما يخص عمل المصرف أو العاملين فيه ومن ثم تحليلها ومعالجتها لتحقيق أقصى درجات الرضا للعملاء

وقد قام مصرفنا بتطبيق تلك التعليمات على النحو التالي:

1. استحداث صندوق من الزجاج في كل فرع ومكتب لإيداع شكاوى واقتراحات الجمهور فيه.
2. استحداث نموذج خاص بالشكاوى والاقتراحات ووضعه بمتناول يد الجمهور قرب صندوق الشكاوى.
3. يطلب من العميل تعبئة النموذج وتدوين ملاحظاته واقتراحاته وإيداع الشكاوى أو الاقتراح في الصندوق.

4. يجب أن تتوفر في الشكاوى أو الاقتراح البنود التالية:

- أن تكون الشكاوى أو الاقتراح من العميل صاحب الشكاوى أو من ينوب عنه قانونياً وليس من طرف ثالث.
- أن يفصح المشتكي عن اسمه وصفته والشكاوى التي يتقدم بها وبشكل سليم وخط مقروء وأن يدون وسيلة الإتصال به على النموذج.
- تعبئة النموذج بشكل كامل غير منقوص.
- أن يكون موضوع الشكاوى أو الاقتراح يخص البنك أو فروعه أو موظفيه

سابعاً: الإحتيال البنكي

هو محاولة الحصول على معلومات وبيانات شخصية ومالية سرية خاصة بالعميل وحساباته البنكية بغرض الاستخدام غير المشروع لهذه البيانات والمعلومات لسحب وتحويل الأموال.

ولتجنب الإحتيال البنكي يجب اتباع وسائل الوقاية التالية:

- المحافظة التامة على سرية بيانات الأرقام والحسابات المصرفية والشخصية وعدم الكشف عنها أو إفشائها بطريقة مقصودة أو غير مقصودة.
- عدم التوقيع على أية مستندات أو أوراق غير مكتملة البيانات أو المعلومات أو تحتوي بنوداً أو أسطراً فارغة أو عبارات غير مكتملة أو التوقيع على أوراق بيضاء فارغة.
- الحصول على نسخة من العقود والمستندات التي يقوم العميل بالتوقيع عليها وحفظها في مكان آمن.
- التحقق من البيانات والمعلومات المذكورة في الإشعارات المستلمة من البنوك من حيث رقم الحساب والاسم والمبلغ ونوع العملة وتاريخ الحركة ونوع الحركة «مدينة أو دائرة» والتحقق من وجود ختم البنك عليها.
- الإحتفاظ بنسخة من قسائم الإيداعات والسحوبات بطريقة آمنة.
- عدم التعامل مع الجهات والمؤسسات غير المرخصة بأي أمور مالية، ومتابعة التحذيرات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية.
- الحد من استخدام بطاقات الائتمان من خلال شبكة الإنترنت قدر الإمكان وخاصة في المواقع غير المعروفة أو المشبوهة.
- التعرف على أسعار وتكاليف الخدمات المصرفية قبل طلبها أو استعمالها.
- التواصل الدائم مع البنك من خلال فروعه العاملة وضرورة الحصول على كشوفات الحساب دورياً وبحد أدنى مرة كل ثلاثة أشهر والتحقق من رصيد الحساب والحركات التي تم تنفيذها على الحساب خلال الفترة السابقة.

ثامناً: الأيبان

أجمعت المؤسسات المالية والرقابية الدولية على توحيد رقم حساب العميل المصرفي الدولي تحت مصطلح «IBAN» وهو اختصار لعبارة **International Bank Account Number** وهو عبارة عن تنظيم رقمي لحسابات العملاء في القطاع المصرفي لتسهيل معالجة العمليات المالية بسرعة ودقة تجنباً للأخطاء والتأخير في التنفيذ.

صيغة ترميز حساب «آيبان»

- يتكون رقم الحساب من «29» خانة لها مدلولاتها ومسمياتها وهي عبارة عن رقم حساب العميل الأساسي بالإضافة إلى بعض الرموز من الحروف والأرقام التي تسبق رقم الحساب وعند تنفيذ العمليات المصرفية خارج فلسطين فلا بد من التقيد بما يلي:
1. يمكن الحصول على الأيبان من خلال فروع مصرفنا العاملة في فلسطين.



حقق مشروع أحلامك
مع العقاري المصري
العربي



برنامج تمويل أصحاب
المهن الحرة



2. كتابة الأيبان متصلاً ولا يجوز فصل الرموز عن بعضها أو ترك خانات فارغة، بل يجب تعبئة كافة الخانات متلازمة وبدون فواصل عند طلب إصدار حوالات أو تنفيذ عمليات مالية لمستفيدين في الخارج.
3. يستخدم حساب الأيبان في حال التحويل بين البنوك المحلية أو الدولية أما في حالة التحويل الداخلي بين الحسابات في نفس البنك فلا حاجة لاستخدام الأيبان بل يستخدم رقم الحساب الأساسي فقط.

تاسعاً: دفاتر الشيكات

1. عَرَفَ الشيك حسب قانون التجارة بأنه أمر بالدفع غير معلق على شرط يصدره الساحب «صاحب الحساب» لطرف آخر «المستفيد» يستحق الدفع فور تقديمه إلى المسحوب عليه «البنك».
2. الأركان الرئيسية للشيك والتي لا بد من استكمال تعبئتها عند إصدار الشيك «توقيع الساحب، رقم حساب الساحب، مبلغ الشيك رقماً وكتابةً، تاريخ الشيك، إسم المستفيد» بالإضافة إلى الركن الأساسي المطبوع على ورقة الشيك والذي يمثل إسم البنك ورقم الفرع الذي يتعامل معه العميل.
3. ورقة الشيك التي يتم تداولها بين فئات مختلفة من الجمهور تعكس الصورة الحقيقية لصاحب الحساب وخاصة أن الورقة تحمل بيانات العميل الشخصية «إسم العميل، رقم إثبات الشخصية، العنوان، رقم الهاتف» ولذلك يجب الالتزام بتغطية قيمتها قبل تاريخ استحقاق الشيك.
4. الشيك يصرف لحامله.
5. يتم طباعة الشيكات من قبل البنك العقاري المصري العربي وبآلية تمكن البنك من التعامل مع الشيك إلكترونياً من خلال الشريط الممغنط المثبت أسفل ورقة الشيك وعليه يجب التقيد بما يلي:
 - عدم إعطاء أية ورقة من أوراق دفاتر الشيكات لاستخدامها من قبل الغير لأن المعلومات المطبوعة على الشريط الممغنط خاصة بالحساب الذي أصدر عليه الشيك.
 - لا تحاول شطب أي من المعلومات المطبوعة على ورقة الشيك ولا تكتب على الشريط الممغنط أو تعبث به لأن ذلك يؤدي إلى عدم تمكن الجهاز الإلكتروني من قراءة المعلومات ومن ثم إعادة الشيك.
 - لا تحاول تغيير عملة الشيك المطبوعة على ورقة الشيك لأن ذلك مخالف لتعليمات سلطة النقد الفلسطينية وتؤدي إلى إعادة الشيك عند تقديمه للتقاص.
 - تجنب إصدار شيكات على بياض «دون تحديد بيانات وأركان الشيك» والتوقيع عليها لأن ذلك يعرضك إلى مخاطر سحب أرصدة حسابك في حالة ضياع الشيك وخاصة أن الشيك لحامله.
 - يجب تثبيت تاريخ الشيك خشية من إنشاء التزام غير محسوب على حسابك لدى البنك.
 - تجنب التوقيع على الشيك أمام الغير قدر الإمكان وخاصة إن كان التوقيع مفتوحاً «بالاسم أو باللقب».

- إحتفظ دفاتر الشيكات في مكان آمن وبعيداً عن متناول يد الغير.
- لا تحتفظ بأوراق شيكات موقعة على بياض خشية من فقدانها واستغلالها من قبل الغير.
- عند فقدانك للشيك أو الدفتر أو سرقتها عليك إبلاغ البنك فوراً بذلك ليتمكن من إيقاف صرف هذه الشيكات حسب الإجراءات المتبعة لدى البنك علماً أن البنك غير مسئول عن النتائج أو الخسائر التي تترتب عن فقدان الشيكات أو سرقتها «وتذكر دائماً أن الشيك يصرف لحامله».

عاشرًا: التصنيف على نظام الشيكات المعادة

يهدف المحافظة على مصداقية العملاء وانتظامهم في سداد الإلتزامات المترتبة على حساباتهم، وتنظيماً لعملية إصدار دفاتر الشيكات للعملاء فقد أصدرت سلطة النقد الفلسطينية تعليمات خاصة بنظام الشيكات المعادة وتصنيف العملاء اعتماداً على عدد الشيكات المعادة على حساباتهم والتي يكون العميل الساحب قد تسبب بها خلال ثلاثة أشهر متتالية وذلك حسب التصنيفات التالية:

درجة العميل	صفة العميل	عدد الشيكات المعادة
(A)	عميل جيد	ليس لديه أي شيك معاد.
(B)	عميل تحت المراقبة	أعيد على حسابه (5-1) شيكات.
(C)	عميل متعثر	أعيد على حسابه (6-15) شيك ولا يمنح دفاتر شيكات.
(D)	عميل متعثر	أعيد على حسابه أكثر من 15 شيك ولا يمنح دفاتر شيكات.
(E)	عميل مؤهل من جديد	قام العميل بتسوية وتسديد الشيكات المعادة على حسابه ضمن الفترة الممنوحة بتعليمات سلطة النقد الفلسطينية، أو العملاء الذين أمضوا فترة العقوبة القانونية لدرجات التصنيف المذكورة.

تذكر دائماً أنه في حالة إعادة أي شيك مسحوب على حسابك لأسباب قاهرة فعليك إعادة تقديم أو الطلب من المستفيد إعادة تقديم نفس الشيك للصرف من حسابك ولا تقم بإصدار شيك بدلاً منه على أن يتم ذلك خلال فترة لا تتجاوز أسبوع من تاريخ إعادة الشيك لأنك في هذه الحالة تتجنب احتساب نقاط على إعادة هذا الشيك وعدم احتسابه لغايات التصنيف.

ومن جهة أخرى يجب أن تظهر عملية تسديد الشيك على نظام الشيكات المعادة لدى سلطة النقد الفلسطينية وذلك تجنباً للجوء إلى تنفيذ تسويات للشيكات المعادة ودفع رسوم لا تقل عن 50 شيكل عن كل شيك معاد.



تملك سيارة أحلامك
بسرعة وسهولة
مع العقاري المصري
العربي

سيارتك
برنامج تمويل شراء
السيارات





خزنتك



الصراف الآلي

العقاري المصري العربي

1880

في خدمة الإقتصاد العربي



البنك العقاري المصري العربي
EGYPTIAN ARAB LAND BANK



عناوين إدارة وفروع البنك العقاري المصري العربي في فلسطين

الإدارة الإقليمية	البيرة، شارع رام الله القدس، عمارة الفؤاد.	هاتف : 022958420	فاكس : 022958425
فرع البيرة	البيرة، شارع رام الله القدس، عمارة الفؤاد.	هاتف : 022958420	فاكس : 022958427
فرع نابلس	نابلس، شارع عمر المختار.	هاتف : 092374251	فاكس : 092740860
فرع بيت لحم	بيت لحم، شارع بيت لحم الخليل.	هاتف : 022740861	فاكس : 022740860
فرع غزة	غزة شارع الشهداء بجوار برج فلسطين.	هاتف : 082822104	فاكس : 082821099
مكتب اريحا	اريحا، الساحة العامة.	هاتف : 022323751	فاكس : 022323755
مكتب خانيونس	خانيونس، الشارع الرئيسي مقابل البريد.	هاتف : 082054776	فاكس : 082054716

نعم الصديق