

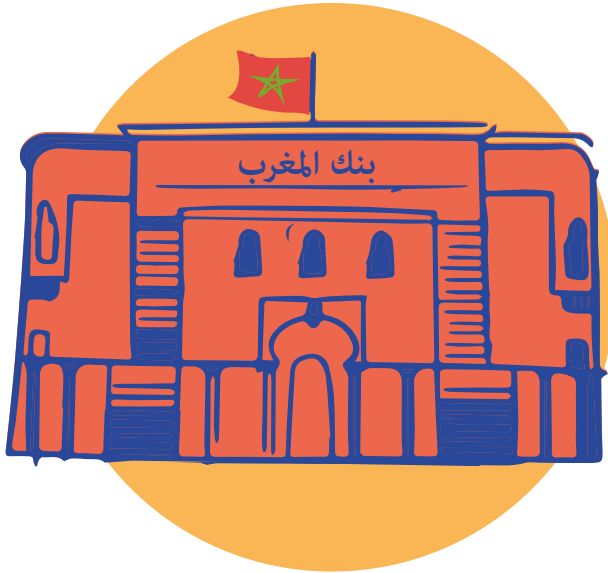


من أجل استعمال أفضل للبطاقة البنكية

أصبح استعمال البطاقة البنكية يتزايد يوما بعد يوم أجل سحب النقود أو لإنجاز عمليات الشراء أو في التجارة الإلكترونية.

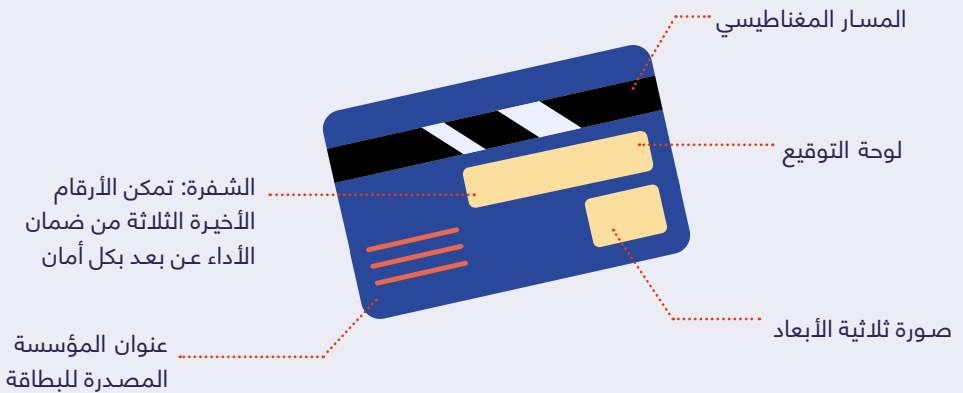
وفي إطار مهامه الرئيسية، يقوم بنك المغرب بضمان سلامة جميع وسائل الأداء بما فيها البطاقة البنكية.

وحرصا منه على حماية زبناء البنوك، أعد بنك المغرب هذا الدليل الذي يضعه رهن إشارة مستخدمي البطاقات البنكية لتمكينهم من استعمال سليم وآمن لبطاقتهم.



البطاقة البنكية هي وسيلة أداء
تُمكن صاحبها من سحب النقود من
الشبايك الآلة للبنوك أو أداء مقابل
مشترياته لدى التجار عبر أجهزة الأداء
الإلكترونية أو على الإنترنت. ويتعلق
الأمر ببطاقة من البلاستيك تحتوي على
رقاقة إلكترومغناطيسية.

ما هي البطاقة البنكية





2 ما هي أنواع البطاقات البنكية

بطاقة السحب

تُمكن هذه البطاقة من سحب النقود من الشبايك الآلية للبنك، ولا تسمح بالقيام بعمليات الشراء.



بطاقة الأداء

إضافة إلى سحب النقود، تمكن بطاقة الأداء من دفع مستحقات التجار الذين يقبلون الأداء بالبطاقة بواسطة جهاز الأداء الإلكتروني أو على منصة الأداء عبر الإنترنت.



بطاقة مسبقة الدفع

يتعلق الأمر ببطاقة بنكية معبأة مسبقاً بمبلغ مالي، تمكن من سحب النقود من الشبايك البنكية الآلية، ومن إنجاز عمليات الشراء على الإنترنت ولدى التجار بواسطة جهاز الأداء الإلكتروني، وذلك في حدود المبلغ الموجود بالبطاقة.



بطاقة الائتمان

إضافة إلى الأداء والسحب، تمنحك بطاقة الائتمان إمكانية الولوج إلى احتياطي من الأموال. ويتعلق الأمر بحساب مكشوف يقوم البنك بتحديد سقفه ويطبق عليه سعر فائدة حسب النسب المعمول بها.



يجب الحرص على اختيار البطاقة البنكية حسب الاحتياجات الشخصية لكل فرد والاستعمال المراد منها. ولذلك، يجب الاستعلام لدى البنك أو مؤسسة الأداء حول مختلف البطاقات المقترحة، والخدمات التي تتيحها، وشروط استعمالها والتسعيرة المطبقة عليها.

ويمكن أن تكون البطاقة جزء من عرض يشمل مجموعة من المنتجات والخدمات.



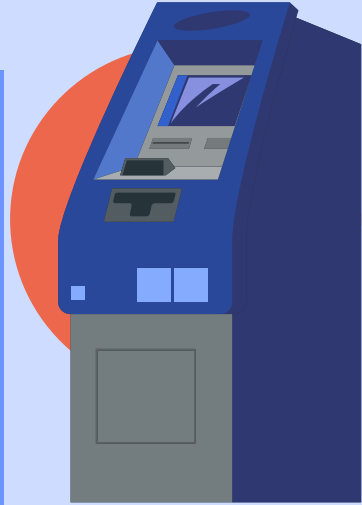


3 ما هي مختلف استعمالات البطاقة البنكية

1. بالنسبة لعمليات السحب

تُمكن البطاقة البنكية من سحب النقود من الشبايك الآلية للبنوك، وذلك بإدخال القن السري المكوّن من أربعة أرقام الخاص بالبطاقة والذي ترسله المؤسسة البنكية إلى الزبون.

إلى جانب سحب النقود، تقدم الشبايك الآلية مجموعة من الخدمات الأخرى، مثل الاطلاع على رصيد الحساب، وأداء الفواتير أو حتى تغيير الرمز السري للبطاقة.



● أنظر جيدا إلى الجزء الخارجي للشبايك الآلي وتجنب استخدام الأجهزة التي يبدو أنها تعرضت للتلف على مستوى جهاز قراءة البطاقة (الشق المخصص لإدخال البطاقة) أو على لوحة المفاتيح الرقمية (لوحة مفاتيح الكتابة)؛

● لا تفقد تركيزك في وجود أشخاص لا تعرفهم؛

● حافظ على إيصالات السحب حتى تتمكن من مقارنتها بكل سهولة مع الكشوفات البنكية والإبلاغ عن أي أمر غير عادي؛

● لا تعط أبدا الرمز السري لبطاقتك البنكية لأي شخص آخر.



جدير بالذكر

2. للأداء لدى التجار

يتم الأداء بالبطاقة البنكية بواسطة جهاز الأداء الإلكتروني الذي يمكن من إنجاز معاملات بطريقة تلقائية.

يمكن للزبون:

- إدخال بطاقته في جهاز الأداء الإلكتروني وإدخال الرمز السري المكون من أربعة أرقام، لإنجاز المعاملة، موضوع الشراء.
- أو إذا كانت البطاقة للاتلامسية، وضعها على شاشة جهاز الأداء الإلكتروني دون إدخال الرمز السري.



- يجب أن تبقى بطاقتك البنكية في متناول يدك؛
- لا ترفع عينيك أبداً عن بطاقتك طيلة مدة العملية؛
- لا تُسلم أبداً بطاقتك للبائع من أجل تجنب مخاطر نسخ البطاقة؛
- تحقق دائماً من المبلغ المعروض على جهاز الأداء الإلكتروني قبل الموافقة على المعاملة؛
- أدخل رمزك السري المكون من 4 أرقام، بعيداً عن أعين المتطفلين؛
- حافظ على إيصالات الأداء والفواتير لتسهيل التحقق من الكشوف البنكية والإبلاغ عن أي عملية غير عادية؛
- لا تتجاوز عمليات الأداء بالبطاقة للاتلامسية سقفاً معيناً بالنسبة لكل عملية شراء. وتقدم بعض البنوك لزبائنها إمكانية تفعيل/ أو إلغاء وظيفة تدبير هذا السقف من خلال تطبيقاتهم البنكية.



جدير بالذكر

3. بالنسبة لعمليات الشراء والأداء عبر الإنترنت

تُمكن البطاقة البنكية من إنجاز عمليات شراء و/أو أداء الفواتير عبر الإنترنت على مواقع التجارة الإلكترونية بواسطة أجهزة مرتبطة بشبكة الأنترنت، مثل الهواتف الذكية أو الحواسيب.

لإجراء معاملة، يجب على المشتري إدخال رقم بطاقته البنكية، وتاريخ انتهاء صلاحيتها وكذا الشفرة المكونة من ثلاثة أرقام الموجودة على ظهر البطاقة. وعادة ما يتم تعزيز أمن العملية بإضافة مراحل إضافية مثل (إدخال رمز يرسل للزبون بواسطة رسالة نصية، ...)



- احمي جهاز الحاسوب الخاص بي وهاتفني النقال باستعمال برنامج معلوماتي مضاد للفيروسات مع المواظبة على تفعيل التحديثات الخاصة بإعدادات الأمان؛
- تأكد من جدية التاجر؛

1. تحقق أنك في موقع التسوق الصحيح بكتابة عنوانه على شريط التصفح عوض الدخول عبر رابط توصلت به بالبريد الإلكتروني؛
2. اقرأ جيدا الشروط العامة للبيع قبل الموافقة عليها؛
3. تأكد من أن موقع التسوق مؤمن: العنوان الإلكتروني يبدأ بـ « https »، وقفل الأمان يظهر تحت النافذة؛

- لا تستعمل أي هاتف محمول أو حاسوب لا تتحكم في درجة أمانه لإنجاز عمليات الشراء
- لا تحتفظ برقم بطاقتك البنكية في حاسوبك، ولا ترسل معلوماتك السرية عبر البريد الإلكتروني؛
- تأكد من تسجيل الطلبية بعد التوصل برسالة إلكترونية من التاجر؛
- راجع كشوفاتك البنكية بدقة وأبلغ بأي أمر غير عادي؛
- إذا كنت تستعمل الإنترنت للولوج إلى حسابك البنكي، استخدم زر الخروج لإغلاق العملية نهائيا والحد من خطر اختراق بياناتك الشخصية؛
- من باب الحذر، احرص على عدم إرسال رقم بطاقتك البنكية بالبريد الإلكتروني أو عبر الهاتف.



جدير بالذكر



4 ما الذي يجب فعله في حال ضياع بطاقتي البنكية أو سرقتها

في حالة ضياع بطاقتك أو سرقتها، اتبع الخطوات التالية للتعرض عليها:

اتصل فورا بمركز الاتصال التابع للمؤسسة المصدرة من أجل التعرض على بطاقتك البنكية. فكل مؤسسة تحدد أوقات عمل مركز الاتصال الخاص بها. هذه العملية تمكنك من التجميد الفوري لجميع طلبات الأداء التي تستلزم طلب ترخيص مسبق. وتمنح بعض البنوك إمكانية إنجاز التعرض عبر التطبيق الخاص بحسابك على الهاتف المحمول.



اتصل بمستشارك داخل المؤسسة البنكية أو مؤسسة الأداء.



يجب التصريح بضياع البطاقة أو سرقتها لدى الشرطة.



قم بتأكيد تعرضك كتابيا لدى وكالتك البنكية، وادعم هذا التعرض بتصريح بالضياع أو السرقة.



i

- بمجرد تسجيل التعرض، تصبح بطاقتك البنكية غير قابلة للاستعمال؛
- ستمنحك مؤسستك البنكية بطاقة جديدة بعد التوقيع على طلب جديد؛
- ستتوصل برمز سري جديد؛
- إذا وجدت بطاقتك بعد التعرض، ينبغي إعادتها إلى وكالتك البنكية والتأكد من إلغائها. فعملية التعرض نهائية ولا رجعة فيها





5 كيف يمكنني الكشف عن إنجاز عملية شراء احتيالية باستخدام بطاقتي البنكية .

لا يمكن الكشف عن وقوع حادث إلا من خلال الاطلاع بشكل منتظم على حسابك

قم بتدوين تاريخ ومبلغ معاملتك كاملا بانتظام.	
تحقق من المبلغ الذي تم خصمه بعد عمليات الشراء المنجزة على التطبيق الخاص بحسابك البنكي.	
تحقق من تفاصيل رسائل البريد الإلكتروني المتعلقة بتأكيد عملية الأداء.	
تأكد من تحديث رقم هاتفك لدى وكالتك من أجل التوصل بالإشعارات المتعلقة بعمليات الشراء.	

إذا حدث أن رصدت أمرا غير عادي في حسابك، يجب على الفور وضع شكاية لدى مؤسستك البنكية أو مؤسسة الأداء. إذا ساورك شك بشأن عمليات مشتبه فيها قد تتعلق بسرقة هويتك أو بطاقتك، يجب:

وضع شكاية لدى الشرطة أو الدرك.	
القيام على الفور بإخبار مؤسستك بأية وسيلة متاحة بالعملية المتنازع بأمرها.	
التعرض على البطاقة البنكية لتفادي تنفيذ أية معاملة.	

6

ما هي الأمور التي يجب مراعاتها عند استعمال البطاقة البنكية

البطاقة البنكية هي بطاقة شخصية.
يجب التأكد بانتظام أنها في حوزتك،
دون إعطائها أبدا لأي كان او الإغفال
عنها طيلة إنجاز عملية الأداء.

حافظ على رقم بطاقتك، لا تسجله على حاسوبك ولا ضمن الأرقام الهاتفية.



1

إن الرمز السري لبطاقتك المكون من أربعة أرقام ملك لك وحدك. احفظه عن
ظهر قلب، ولا تسجله في أي مكان ولا تعطه لأي كان حتى لأقاربك. لا يحق لأي
أحد أن يطلبه منك.



2

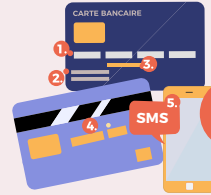
تجنب وضع الرمز السري المكون من أربعة أرقام في محفظتك. لا تُعطِ الرمز لأحد
على الإنترنت أو عبر الهاتف، ولا تكشفه أمام التجار، وآلات توزيع الأوراق البنكية
أو آلات الأداء. أدخل دائما رمزك السري بعيدا عن عيون المتطفلين.



3

لا يطلب منك أكثر من هذه المعلومات عند إنجاز عملية شراء على الإنترنت :

1. رقم بطاقتك البنكية: عبارة عن 16 رقما ويوجد في الواجهة الأمامية للبطاقة؛
2. تاريخ انتهاء الصلاحية: يوجد في الواجهة الأمامية للبطاقة؛
3. الاسم الشخصي والعائلي: يوجد في الواجهة الأمامية للبطاقة؛
4. الشفرة: وهي الأرقام الثلاثة الأخيرة المطبوعة على الواجهة الخلفية للبطاقة؛
5. رمز مصادقة إضافي: يرسل عن طريق رسالة نصية.



4

للحصول على أية معلومة اضافية، يمكنكم الاتصال ببنك المغرب:



accueil@bkam.ma



080 200 11 11