

إرشادات توعوية

لتعزيز وعي العملاء ومساعدتهم على فهم منتجات وخدمات مصرفية ميم بالإضافة الى المخاطر المرتبطة بها، نقدم لك مجموعة من الإرشادات التوعوية لتتبعها خلال استخدامك لخدمات ومنتجات مصرفية ميم:



جدول المحتويات

البطاقة الائتمانية

01

4 معلومات هامة ونصائح مفيدة

4

5 إدارة مخاطر البطاقة الائتمانية

5

التمويل الشخصي

02

7 نصائح يجب اتباعها عند توقيع عقد التمويل

7

8 إدارة مخاطر التمويل الشخصي

8

التمويل العقاري

03

10 نصائح يجب اتباعها عند توقيع عقد التمويل

10

11 إدارة مخاطر التمويل العقاري

11

مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب

05

13 معلومات هامة ونصائح مفيدة لتجنب مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب

13

المصرفية الرقمية

05

15 معلومات هامة ونصائح مفيدة لتجنب مخاطر المصرفية الرقمية و خرق أمن المعلومات

15

رسائل توعوية للأشخاص ذوي الاعاقة

06

الأهداف

17

18 معلومات هامة ونصائح مفيدة لمعرفة حقوقك

18

19 طريقة استخدام خدمة القراءة الصوتية لأجهزة الآيفون

19

20 طريقة استخدام خدمة القراءة الصوتية لأجهزة الأندرويد

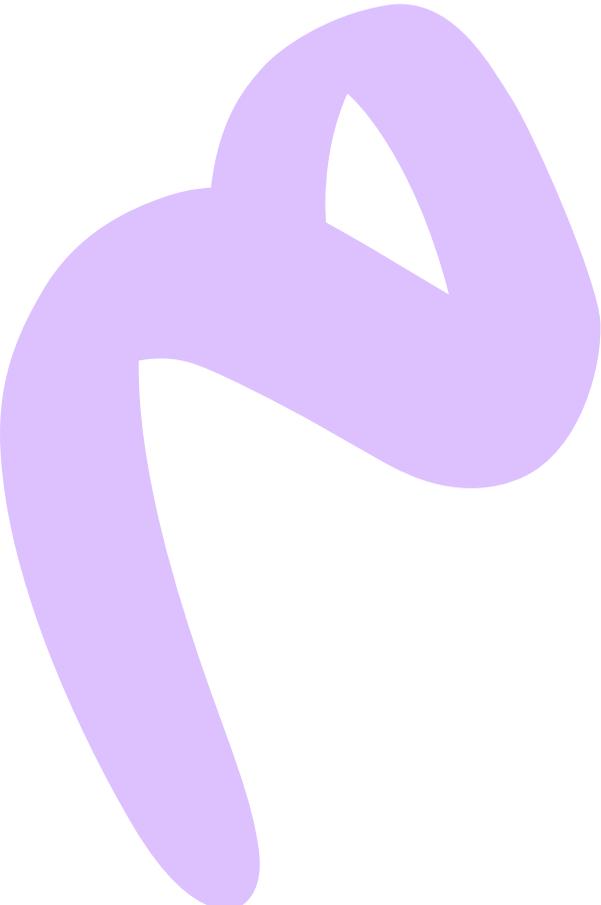
20

خدمات المستشار الإئتماني

07

22 معلومات هامة ونصائح مفيدة لتجنب مخاطر المصرفية الرقمية و خرق أمن المعلومات

22





01

البطاقة الائتمانية

البطاقة الائتمانية

معلومات هامة ونصائح مفيدة:

- من أجل حمايتك، يرجى التوقيع على ظهر البطاقة فور استلامها.
- عدم منح بطاقتك الائتمانية لأي شخص والمحافظة عليها في جميع الأوقات.
- في حال ضياع أو سرقة بطاقتك، أبلغ عنه على الفور من خلال تسجيل الدخول الى تطبيق ميم ورفع طلب لحظر بطاقتك. أو من خلال الإتصال بمركز خدمة العملاء محليا على **8001166336** او خارج المملكة على **(+966)920026336**
- لا تقم بكتابة الرقم السري على البطاقة أو حفظه في المحفظة أو على الهاتف المحمول.
- يجب إتلاف البطاقات القديمة أو المنتهية قبل التخلص منها.
- عند عدم رغبتك في دفع مبلغ اضافي لموظفي المطاعم أو غيرها من نقاط الدفع ، ينبغي وضع خط في الإيصال في المكان المخصص لذلك حتى لا يتمكن أي شخص من التلاعب بالإيصال.
- أحتفظ بنسخ عن وصلات الشراء لمقارنتها مع الكشوفات الشهرية.
- عند حدوث اختلافات في كشف الحساب أو عمليات لم تقم بتنفيذها، يرجى الاتصال فورا بمركز خدمة العملاء محليا على **8001166336** او خارج المملكة على **(+966)920026336** أو التواصل من خلال بريدنا الإلكتروني الآمن على **meem.com.sa**
- عند الشراء من الإنترنت يجب التعامل مع الشركات والجهات المعروفة ذات السمعة الجيدة والتأكد من توفر نظام الحماية الآمن عند إدخال بيانات البطاقة.
- إصدار واستخدام بطاقة ميم الائتمانية خاضع للشروط والأحكام.



إدارة مخاطر البطاقة الائتمانية :

استخدام بطاقتك الائتمانية بطريقة غير صحيحة قد تؤثر على سجلك الائتماني وعلى قدرتك على تسديد التزاماتك المالية، لذا نود التنويه على المخاطر التالية:

- عند التقديم على منتج البطاقة الائتمانية تأكد من قراءة وفهم الشروط الاحكام ومعرفة مبالغ الرسوم المختلفة وهامش الربح ومقارنتها بقدرتك على الالتزام بهذه المبالغ بالاضافة الى مبالغ المشتريات بشكل شهري.
- عدم مشاركة أو تمكين الغير من الأقارب كالبناء والزوج/ة من استخدام بطاقتك الائتمانية من غير رقابة.
- التأخر في سداد المتطلبات أو سداد جزء من المبلغ قد يؤدي الى تطبيق رسوم التأخير ويؤثر على تقريرك الائتماني في الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية ("سمة").
- المتابعة المستمرة ومراجعة الكشوفات الشهرية بدقة وبشكل مستمر يضمن لك الالتزام بتواريخ السداد.
- مراعاة الفترة المسموحة لتقديم الاعتراض , حيث يحق للعميل تقديم اعتراض على العمليات المنفذة على البطاقة من خلال اشعار خطي خلال 30 يوم من تاريخ استلام كشف الحساب.
- في حال لديك اي استفسارات عن منتجاتنا الائتمانية, ننصحك بالاستعانة بالمستشار الائتماني المتواجد في جميع فروعنا الرئيسية او من خلال الخط المخصص على **0138664177**



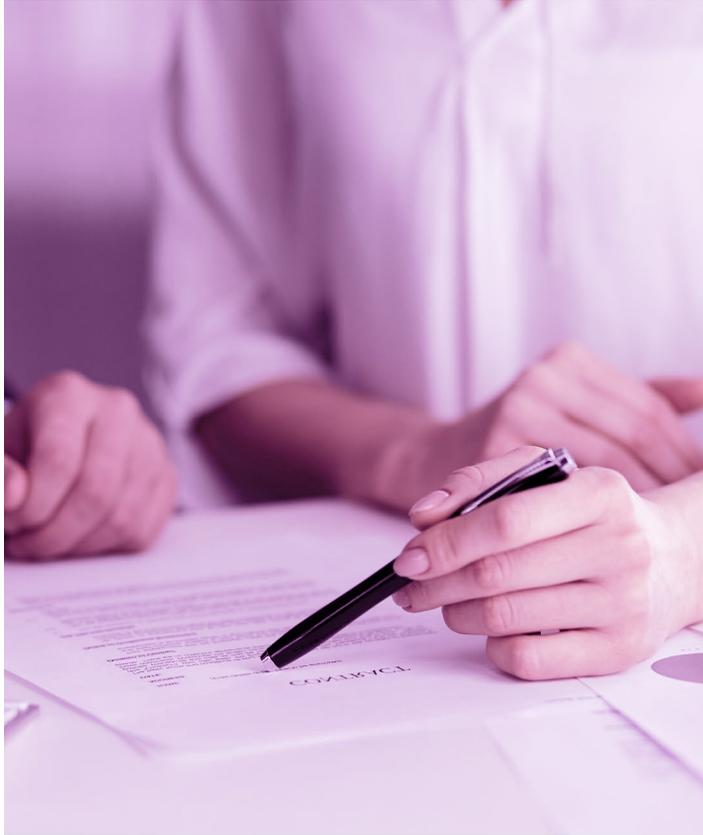
03

التمويل الشخصي

التمويل الشخصي

نصائح يجب اتباعها عند توقيع عقد التمويل:

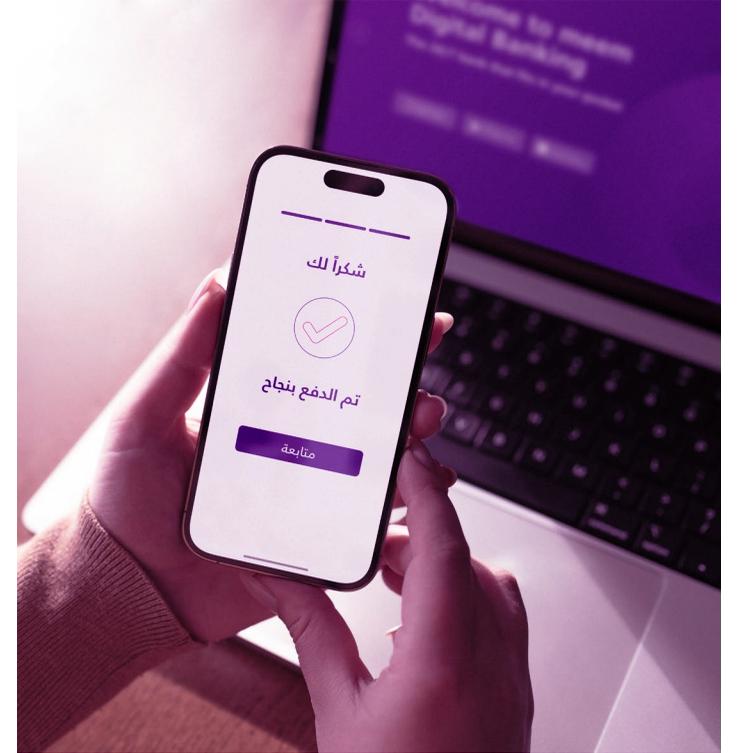
- عند التقديم على منتج التمويل الشخصي تأكد من قراءة وفهم الشروط والاحكام ومعرفة مبالغ الرسوم المختلفة وهامش الربح.
- معرفة مدة التمويل وقيمة الأقساط الشهرية من خلال جدول السداد المرسل لك على البريد الالكتروني الآمن.
- التأكد من صحة البيانات الأساسية في العقد.
- التأكد من الحفاظ على نسختك من العقد.
- في حال لديك اي استفسارات عن منتجاتنا الائتمانية, ننصحك بالاستعانة بالمستشار الائتماني المتواجد في جميع فروعنا الرئيسية او من خلال الخط المخصص **0138664177**



البطاقة الائتمانية

إدارة مخاطر التمويل الشخصي:

- عدم قدرتك على سداد الاقساط الشهرية في تاريخ الاستحقاق قد يؤدي الى تطبيق رسوم التأخير مما قد يؤثر على تقريرك الائتماني في الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية ("سمة").
- احرص على متابعة تقرير سمة، للتأكد من سلامة تعاملاتك الائتمانية، فهي أولى خطوات التخطيط المالي السليم.
- في حال عدم قدرتك على سداد اقساطك الشهرية بسبب فقدان الدخل الشهري او اي اسباب اخرى خارجة عن ارادتك، ننصحك بالتواصل مع المستشار الائتماني للتوصل الى حلول إن أمكن من خلال الخط المخصص **0138664177** . حيث ان اللجوء إلى جهات مالية غير مرخصة لسداد ديونك مما يقوم به بعض تجار الأزمات ممن يدعي سداد الديون باستغلال الغير أثناء أزماتهم المالية قد يورطك في ديون أكبر أو إيقاعك في عمليات احتيال ونصب مالي ومصرفي.
- ننصح عملائنا بالمقارنة بين أسعار المنتجات التمويلية المقدمة لك من جهات التمويل المختلفة ومقارنة كلفة الأجل ومعدل النسبة السنوي (APR) وبالتالي اختيار التمويل الأفضل.





03

التمويل العقاري

التمويل العقاري

نصائح يجب اتباعها عند التقديم على التمويل العقاري:



- تأكد من اختيار العقار الملائم لإحتياجاتك العائلية وايضاً ميزانيتك ونفقاتك المستقبلية، يمكنك الاستعانة بحاسبة التمويل العقاري المتوفرة على تطبيق ميم أو موقع ميم الإلكتروني لمساعدتك في تحديد التمويل العقاري الذي يتناسب مع ميزانيتك المالية.
- قبل التوقيع على عقد التمويل تأكد من قراءة وفهم العقد والشروط والاحكام وبالتحديد حقوق ومسؤوليات كل من الأطراف، البنك والعميل، الرسوم المصاحبة المختلفة، هامش الربح ومعدل النسبة السنوي، مدة التمويل وقيمة الأقساط، وغرامات التأخير والإخلال بنود العقد.
- احرص على التأكد من خلو الوحدة العقارية من أي عيوب إنشائية فهي من مسؤوليتك تحسباً لأي تكاليف صيانة مستقبلية للمرافق.
- تأكد من استلام نسخة من عقد التمويل العقاري بعد استيفاء جميع التواقيع و وضعه في مكان آمن.
- يوفر البنك قبل توقيع عقد التمويل العقاري مستشاراً ائتمانياً ليشرح طبيعة التمويل العقاري وما يحتويه من مخاطر، وعن احكام وشروط العقد، وآلية التسعير، والإجابة بكل شفافية على كافة استفساراتك

التمويل العقاري

إدارة مخاطر التمويل العقاري:

- من مسؤولية العميل الالتزام بسداد الأقساط الشهرية بما هو موضح في جدول السداد المرفق مع العقد، حيث ان التعثر في سداد الاقساط الشهرية قد يؤثر على تقريرك الائتماني في سمة واحتساب رسوم تأخير وأيضاً يقلل من فرص الحصول على تسهيلات او تمويل في المستقبل، وقد يعرضك للمساءلة القانونية والملحقة القضائية.
- لتجنب التعثر المالي احرص على الإفصاح كتابياً عن أي التزامات ائتمانية مما قد تؤثر على وضعك المالي في الوقت الراهن او على المدى الطويل، وتنظيم الأمور المالية والتأكد من توافر رصيد كافي في الحساب قبل موعد استحقاق الأقساط، وإخطار البنك فوراً في حال تغير ظروفك المالية.
- استخدام الوحدة العقارية بطريقه مخالفة للأنظمة واللوائح المفعول بها في المملكة العربية السعودية، يعرضك للمساءلة وما يترتب عليه من مخالفات.





04

مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب

مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب

معلومات هامة ونصائح مفيدة لتجنب مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب:



- الحذر من تحويل أي مبالغ إلى أشخاص غير معروفين، فقد يكون ذلك مساهمة في عمليات غسل أموال.
- احذر من أي طلب يتعلق باستلام أموال نقدية لإياداعها في حسابك بغرض تجزئتها وتحويلها إلى عدة أشخاص، فقد تعرض نفسك لعقوبة إحتمال ضلوعك في عملية غسل أموال.
- لا تمنح أطرافاً أخرى فرصة لاستغلال الخدمات والمنتجات البنكية الخاصة بك، إذ إن التهاون في ذلك يساهم في إخفاء المستفيد الحقيقي، ويساعد في تمكين بعض المجرمين من التخفي خلف اسمك في القيام بعملياتهم غير المشروعة.
- من الضروري الإفصاح عن المصدر الحقيقي للأموال والغرض الفعلي من العملية عند القيام بأي عمليات مالية، حيث إن عدم صحة البيانات قد يعرضك للمسائلة.
- الحذر من تمكين الغير من استخدام حسابك البنكي لغرض التحويل إلى حسابات أخرى بأي حجة، فلابد من معرفة المستفيد من الحوالة المالية والغرض من التحويل.
- الحذر عند طلب شخص ما تحويل مبلغ مالي من حسابك إلى شخص غير معروف بأي حجة كانت، حيث قد يكون هذا الشخص مشتبهاً فيه لدى الأجهزة المعنية.

05

المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف

المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف

معلومات هامة ونصائح مفيدة لتجنب مخاطر المصرفية الرقمية و خرق أمن المعلومات:

- ننصح عملائنا بتحميل تطبيق مصرفية ميم الرقمية من خلال الرابط المتوفر في الموقع الرسمي للبنك <https://meem.com.sa> ونحثهم على عدم الإفتراس بان اي تطبيق هو تطبيق البنك فقط باسم التطبيق المتشابه حيث يمكن أن يكون تطبيقًا احتياليًا مصممًا لخداع المستخدمين للاعتقاد بأنه مشروع.
- لن يطلب موظفي البنك كلمة المرور الخاصة بك تحت أي ظرف من الظروف. فلا تشارك الآخريين بكلمة المرور الخاصة بك تحت أي ظرف من الظروف (بما في ذلك ممثلي خدمة العملاء أو ممثلي مبيعات الهاتف). سيحاول المحتالون الحصول على كلمات مرور الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو طلب رقم حساب الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول واسم المستخدم وكلمة المرور وغيرها من المعلومات الهامة.
- تأكد من استخدام كلمات مرور قوية لا يمكن تخمينها بسهولة حيث يجب أن تتكون من أرقام وأحرف (أحرف كبيرة وصغيرة) ورموز.
- بالإضافة تأكد من تغيير كلمة المرور الخاصة بالخدمات المصرفية بانتظام.
- لا تقرض الآخريين هاتفك المحمول و تطبيق مصرفية ميم نشط خلاله لتفادي خرق وانتهاك معلوماتك الشخصية.
- لا تشارك معلوماتك الائتمانية او المالية خلال مكالمات مستقبلية غير موثقة و فقط قدمها من خلال المكالمات الموثقة و التي تبادرها أنت مع مركز خدمة العملاء لكي لا يتمكن المحتال من سرقة واستغلال معلوماتك الخاصة.
- تجنب استخدام أجهزة الكمبيوتر العامة أو شبكات الانترنت العامة للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- لا تشارك أو تدخل معلوماتك الشخصية او المالية لأي مواقع لا تستخدم نظام التشفير encryption أو اي وسائل اخرى لحمايتها.
- ننصح عملائنا بإتلاف جميع المستندات التي تحتوي على معلومات شخصية قبل التخلص منها بما في ذلك كشوفات الحسابات، قسائم الإيداع، والفواتير.



06

رسائل توعوية للأشخاص ذوي الاعاقة

رسائل توعية للأشخاص ذوي الإعاقة

الأهداف:

- يأتي إصدار هذه الإرشادات التوعوية ضمن جهود بنك الخليج الدولي - السعودية في تأدية دورها الإنساني، والتشجيع على توفير كافة سبل الخدمات المُقدمة لعملائها من الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ترسيخ مبدأ العدالة بين كافة فئات المجتمع دون الإنقاص أو التمييز بأي شكل من الأشكال لحقوق أي فئة منها.
- تحقيق الشمول المالي وإتاحة وصول كافة فئات المجتمع إلى المنتجات والخدمات المالية.
- إزالة كافة الحواجز المادية والسلوكية التي تعمل على إعاقة أو صعوبة وصول الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة في إدارة شؤونهم المالية باستقلالية وخصوصية تامة، وحماية حقوقهم كمستهلكين للخدمات المالية.

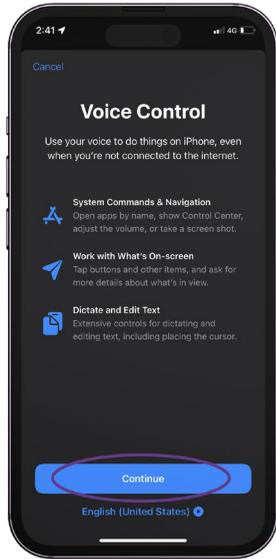


رسائل توعية للأشخاص ذوي الإعاقة

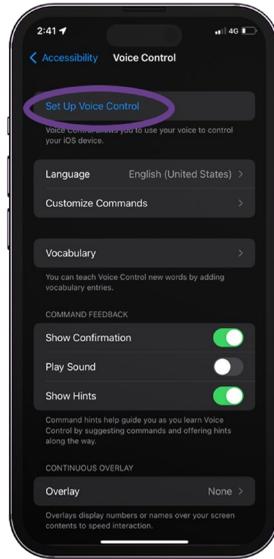
معلومات هامة ونصائح مفيدة لمعرفة حقوقك:

- نسعد بخدمتك من خلال الفروع الرئيسية لمصرفية ميم بالمملكة.
- موظفي مصرفية ميم في خدمتك لشرح المنتجات واطلاّعك على فهم مخاطرها لمساعدتك في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة سواء من خلال زيارة أحد فروع ميم الرئيسية او من خلال التواصل مع مركز خدمة العملاء على الرقم **8001166336**
- لا تتردد بطلب المساعدة من موظفينا بتوجيهك الى الجهات المناسبة للحصول على المعلومات او المستندات في حال حاجتك لها.
- يدعم تطبيق ميم خدمة القراءة الصوتية "Voice over" في كل من الآيفون "IOS" و الأندرويد "Android" لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية, لتفعيل هذه الخدمة على جهازك يرجى اتباع الخطوات الموضحة أدناه.
- تتوفر خدمة الاستشارات الائتمانية لمساعدة جميع العملاء في دراسة قدراتهم الائتمانية ومعرفة المنتجات الائتمانية المناسبة للاستفادة من هذه الخدمة يرجى التواصل مع المستشار الائتماني على **0138664177** (أوقات العمل من 8 صباحا الى 4:30 مساءً من الأحد الى الخميس) او تفضل بزيارة أحد فروع ميم الرئيسية.
- يتوفر دليل إرشادي في موقع مصرفية ميم او على قناة اليوتيوب شروحات وتوضيحات لكيفية استخدام الخدمات المصرفية في تطبيق ميم.
- يمكنك الأطلاع على نموذج حماية العميل

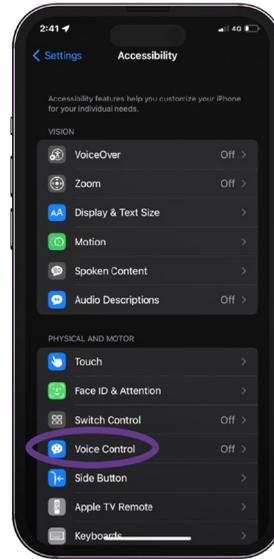
طريقة استخدام خدمة القراءة الصوتية لأجهزة الآيفون IOS



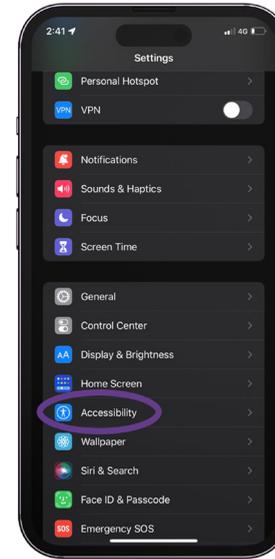
الخطوة الأخيرة



الخطوة الرابعة



الخطوة الثالثة

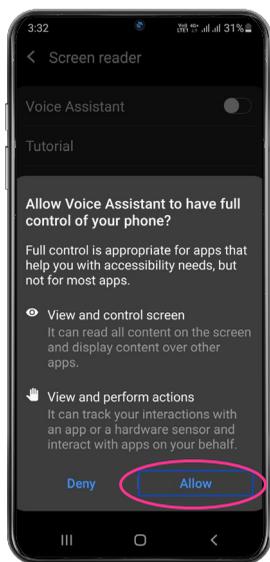


الخطوة الثانية

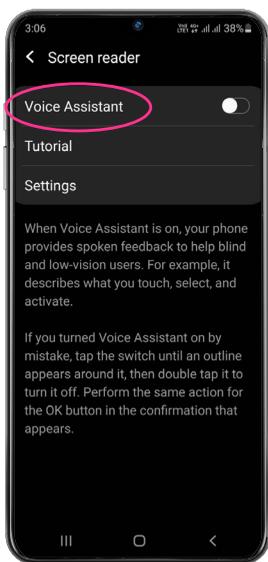


الخطوة الأولى

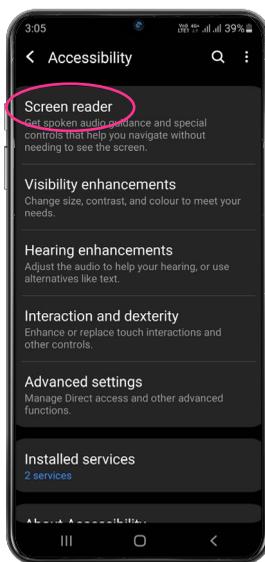
طريقة استخدام خدمة القراءة الصوتية لأجهزة الأندرويد



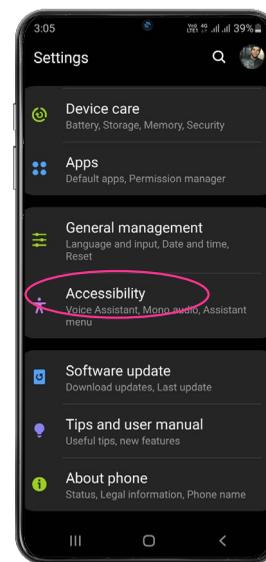
الخطوة الأخيرة



الخطوة الرابعة



الخطوة الثالثة



الخطوة الثانية



الخطوة الأولى



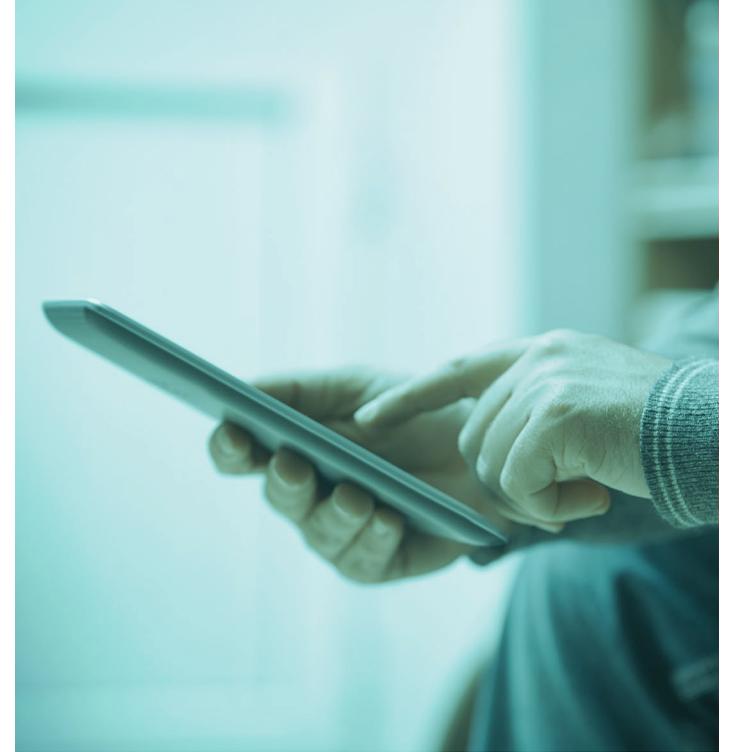
07

خدمات المستشار الإئتماني

خدمات المستشار الإئتماني

نوفر لك في ميم خدمات الاستشارة الإئتمانية من خلال فريق متخصص ذو خبرة مصرفية ومن مزاياه:

- اقتراح الحلول المناسبة في إتخاذ قرارات مدروسة وفعالة للتعامل مع المنتجات الإئتمانية من خلال النظر في جميع مصادر الدخل والمصروفات (الحالية والمستقبلية بناءً على حجم الأسرة) ثم تقديم المشورة للمستوى الأمثل لكل نوع من أنواع اللاتزامات الإئتمانية التي يمكن الاستفادة منها.
 - مساعدة العميل في فهم مخاطر الائتمان التي قد يتعرض لها
 - توعية العملاء بمنتجات البنك الإئتمانية و فهم النتائج الإيجابية والسلبية للتعامل معها على أساس السلوك الإئتماني المتبع.
 - تقديم النصح والمشورة والحلول المصرفية للعملاء المتعثرين أو العملاء الذين يواجهون صعوبات مالية.
- يمكن التواصل مع المستشار الإئتماني على هاتف رقم **0138664177** (أوقات العمل من 8 صباحا الى 4:30 مساءً من الأحد الى الخميس) أو تفضل بزيارة احد فروع ميم الرئيسية.





شكرا



www.meem.com.sa