



# دليل تطبيقي بشأن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت



# الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

## المحتويات

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.....	2
مقدمة .....	3
ما الفوائد؟.....	4
إعداد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت .....	6
استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت .....	9
لمزيد من المعلومات .....	15
المخاوف المالية.....	16
الدعم المُقدم من المؤسسات الخيرية .....	16
المزيد من المساعدة والخدمات الاستشارية بشأن المهارات الرقمية .....	19
المصطلحات التي يجب معرفتها.....	20

## مقدمة

### هدف الدورة التدريبية

تهدف ورشة العمل هذه إلى مساعدتك على فهم كيفية إعداد الوصول عبر الإنترنت إلى حسابك والفوائد المترتبة على ذلك. والغرض من كل ما يُناقش اليوم للإرشاد والتوجيه وليس للحصول على نصائح مالية. كما تعد أي مواقع ويب وأدوات وما إلى ذلك أمثلة على المواد المتاحة.

### الأهداف

في نهاية ورشة العمل هذه، ينبغي أن تكون قادرًا على:

- تحديد فوائد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
- إنشاء حساب عبر الإنترنت
- الشعور بالثقة بشأن إدارة حسابك عبر الإنترنت.

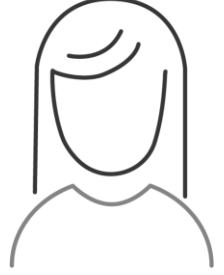
## ما الفوائد؟

اكتب سؤالاً واحداً تنتظر الإجابة عليه من خلال حضور ورشة العمل:

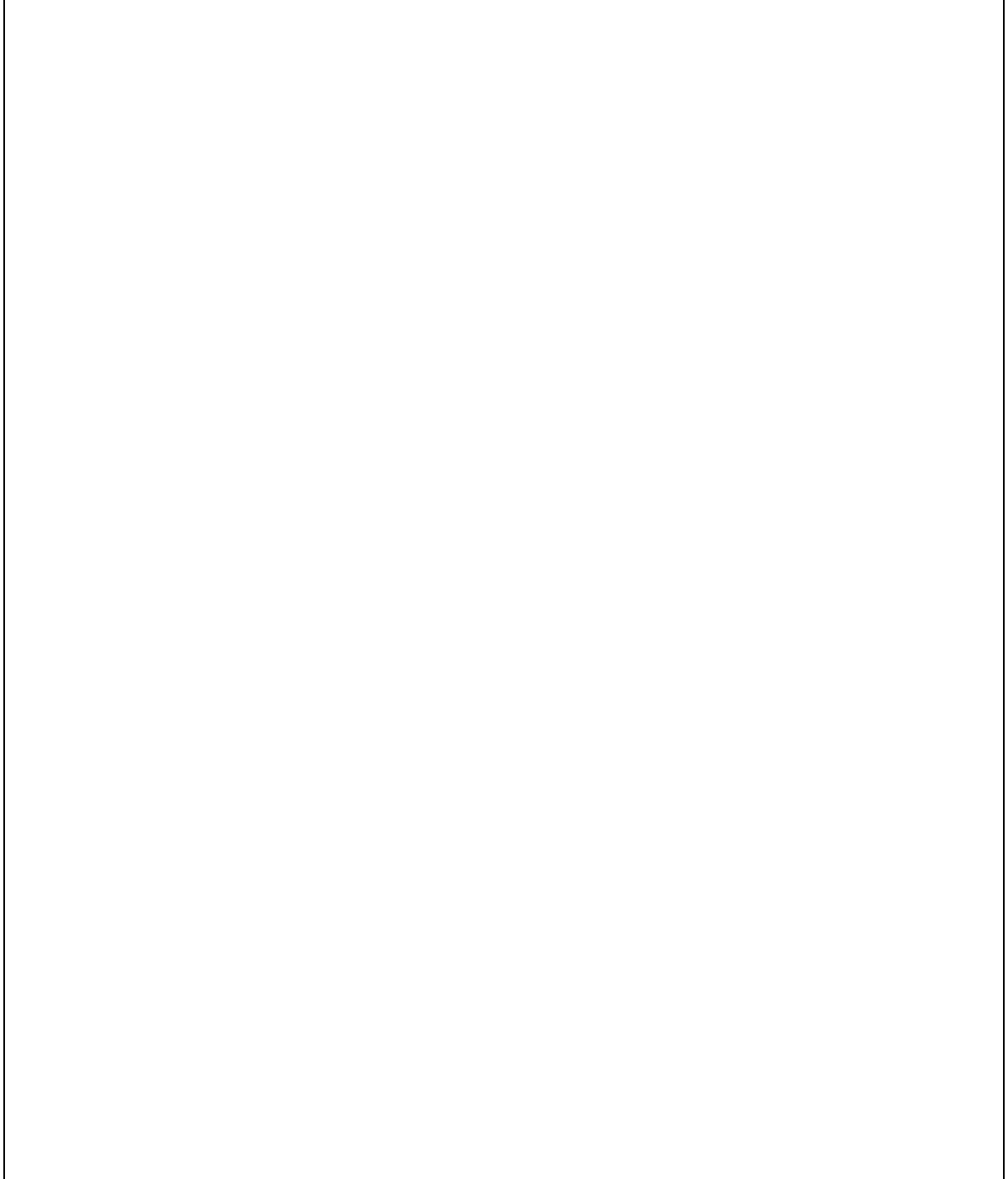
تعرف على ماري

كانت ماري تفكر في إنشاء الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بعد أن اقترحت ابنتها أن تجربها.

برأيك، ما فوائد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي تجربها ماري؟



يساور ماري بعض المخاوف بشأن إعداد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.  
دُون أدناه الطرق التي سيقدمها البنك للمساعدة في الحفاظ على سلامتها.



يمكنك الوصول إلى موقع Stop Fraud للحصول على مزيد من المعلومات حول منع الاحتيال.

<https://www.takefive-stopfraud.org.uk/>

## إعداد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

تتساءل ماري عن أفضل طريقة لإمكانية الوصول إلى الإنترنت، ما الذي تنصحها بالقيام به؟

--

ماذا نعني بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت باستخدام المتصفح مقابل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت باستخدام أحد التطبيقات؟

التطبيق	المتصفح

كيف يمكن لماري إعداد الوصول عبر الإنترنت إلى حسابها؟



ما نوع المعلومات التي ستحتاجها ماري وما الأنشطة التي ستحتاج إلى القيام بها من أجل إنشاء حساب عبر الإنترنت؟



بمجرد أن تنشئ ماري حسابًا عبر الإنترنت، كيف يمكنها الوصول إليه باستخدام هاتين الطريقتين؟

التطبيق	المتصفح

المساعدة في إمكانية الوصول إلى حسابك عبر الإنترنت:

خط المساعدة الرقمي لأكاديمية Bank of Scotland على 0345 222 0333.

- هذه خدمة مجانية ولا يلزمك أن تكون عميلًا لاستخدامها.
- تُفتح من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا إلى 5 مساءً.
- يمكن لخط المساعدة الرقمي الخاص بالأكاديمية تقديم دعم فردي مجاني بالمهارات الرقمية لأي شخص يزيد عمره عن 18 عامًا.
- أو يمكنك الاتصال بالمصرف الذي تتعامل معه للحصول على الدعم



## استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

ما أنواع المعلومات التي يمكن أن يطلبها منها المصرف الذي تتعامل معه ماري بهدف الوصول إلى حسابها الجديد عبر الإنترنت؟

تعريف	إجراءات أمنية
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• كلمات مرور</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف متعدد العوامل</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أرقام التعريف الشخصية</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معلومات يسهل تذكرها</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مسح الوجه</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بصمة الإصبع</li> </ul>

أمانك

سياسة ملفات تعريف الارتباط

المدفوعات والتحويلات

تسجيل الخروج

المساعدة والدعم

الإعدادات

ملفك التعريفي

حساباتك

🏠

عرض كشف الحساب

المدفوعات والتحويلات

ترقية الحساب

المزيد من الإجراءات

الحساب الرئيسي

جنيهاً إسترلينياً 580.30

---

عرض خيارات السحب على المكشوف <

إنفاق

إدارة البطاقات

منتجاتنا وخدماتنا

+ العناصر المميزة

+ القروض وتمويل السيارات

+ الحسابات المصرفية

+ ترقية الحساب المصرفي

عرض كشف الحساب

المدفوعات والتحويلات

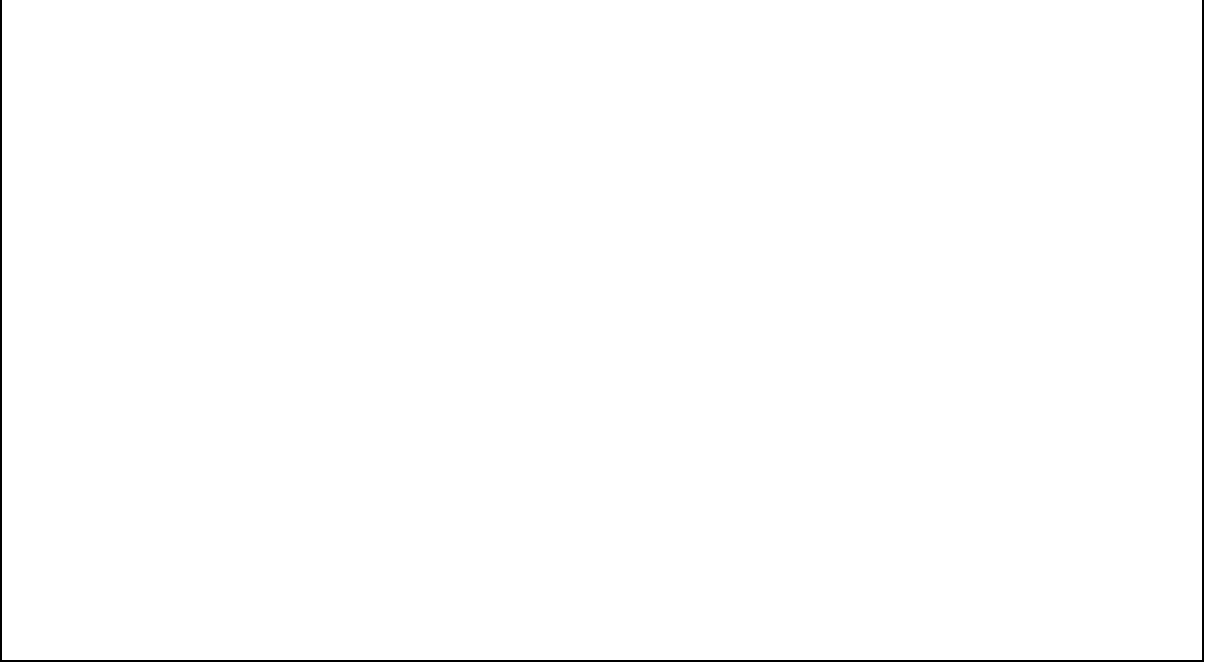
المزيد من الإجراءات

حساب التوفير

جنيه إسترليني 200.00

---

استخدام حسابك عبر الإنترنت  
ما المقصود ببطاقات الخصم؟



ما المقصود بأوامر الدفع الدائم؟



ما المقصود بالمدفوعات لمرة واحدة؟

ما الأنشطة التي يمكنك القيام بها من خلال حسابك عبر الإنترنت؟



### الأمان حول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

حدد الخيار الصحيح لكل سؤال

1. يرسل إليك المصرف الذي تتعامل معه رسالة نصية، ويطلب منك النقر فوق ارتباط وإدخال معلومات تسجيل الدخول وكلمة المرور للمساعدة في إصلاح إحدى المشاكل الأمنية. ما الإجراء الذي تتخذه؟
  - a. حذف النص والإبلاغ عنه
  - b. النقر فوق الرابط وإدخال التفاصيل الخاصة بك
2. لديك مشكلة في تذكر كلمة المرور الخاصة بك، ما الإجراء الذي ينبغي أن تتخذه؟
  - a. استخدم نفس كلمة المرور لكل شيء، لذلك ما عليك سوى تذكر كلمة المرور هذه
  - b. اجعل كلمة المرور بسيطة، على سبيل المثال، استخدم اسم حيوانك الأليف
  - c. استخدم كلمة مرور فريدة وقضاء بعض الوقت في تذكرها لكي تحفظها في ذهنك بصورة آمنة
3. لست متأكدًا من كيفية إعداد مستفيد جديد على حسابك المصرفي عبر الإنترنت. يعرض ابنك إعدادات حسابه أمامك، ما الإجراء الذي تتخذه؟
  - a. أعطه تفاصيل تسجيل الدخول الخاصة بك حتى يتمكن من تسجيل الدخول إلى حسابه لإعداده
  - b. أدخل تفاصيل تسجيل الدخول بصورة سرية ثم اطلب منه أن يجلس معك وأن يوجهك خلال العملية
4. توجد في المكتبة المحلية وتستخدم أحد أجهزة الكمبيوتر عندما تقرر التحقق من حسابك عبر الإنترنت. تنتقل إلى موقع الويب وتختار "تسجيل الدخول". بعد إدخال تفاصيل تسجيل الدخول الخاصة بك، يوجد مربع يسألك عما إذا كنت ترغب في أن يتذكر المتصفح تفاصيل تسجيل الدخول الخاصة بك أم لا. هل ينبغي تحديد هذا المربع؟
  - a. نعم، لأنني أريد أن يتذكر المتصفح تفاصيل تسجيل الدخول الخاصة بك
  - b. لا، لأنني أريد أن يتذكر المتصفح تفاصيل تسجيل الدخول الخاصة بك

- a. نعم، سيكون تسجيل الدخول أسرع في المرة القادمة
- b. لا، لا ترغب في تذكر التفاصيل الخاصة بك

5. توجد في المكتبة المحلية وتستخدم أحد أجهزة الكمبيوتر عندما تقرر التحقق من حسابك عبر الإنترنت. بمجرد الانتهاء، ما الذي يجب عليك فعله لمنع الآخرين من الوصول إلى حسابك؟
- a. إغلاق المتصفح
  - b. إغلاق جهاز الكمبيوتر
  - c. تسجيل الخروج من حسابك عبر الإنترنت قبل اتخاذ أي إجراءات أخرى

## لمزيد من المعلومات

<p><b>Bank of Scotland Academy</b> التعلم المجاني لتعزيز المهارات وبناء الثقة. <a href="https://www.bankofscotlandacademy.co.uk">https://www.bankofscotlandacademy.co.uk</a></p>
<p><b>الخدمات المصرفية عبر الإنترنت</b> درس ستتعلم من خلاله كيفية البدء في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. <a href="https://www.bankofscotlandacademy.co.uk/learn-for-life-new/get-started-online/banking-online">https://www.bankofscotlandacademy.co.uk/learn-for-life-new/get-started-online/banking-online</a></p>
<p><b>تسديد المدفوعات عبر الإنترنت</b> للحصول على مزيد من المعلومات حول تسديد المدفوعات عبر الإنترنت. <a href="https://www.bankofscotlandacademy.co.uk/learn-for-life-new/get-started-online/making-online-payments/">https://www.bankofscotlandacademy.co.uk/learn-for-life-new/get-started-online/making-online-payments/</a></p>
<p><b>شركة Money Saving Expert</b> موقع ويب لتقديم استشارات حول توفير المال <a href="https://www.moneysavingexpert.com/">https://www.moneysavingexpert.com/</a></p>

## المخاوف المالية

لعلّ الحفاظ على أموالك يكون أمرًا يثير المخاوف وذلك مع ارتفاع تكاليف المعيشة. سواء تبذل قصارى جهدك من أجل إدارة مدفوعاتك أو يساورك القلق بشأن تغطية النفقات، فلست وحدك.

يقدم بنك Bank of Scotland، كما هو الحال بالنسبة لمعظم البنوك، المساعدة والخدمات الاستشارية. استخدم هذا الرابط لمعرفة المزيد من المعلومات- <https://www.bankofscotland.co.uk/helpcentre/money-worries.html>

للحصول على نصائح من البنك الذي تتعامل معه، ابحث عن اسم البنك متبوعًا بعبارة "مخاوف مالية" في Google

### الدعم المُقدم من المؤسسات الخيرية

المؤسسات الخيرية لتقديم الخدمات الاستشارية بشأن الديون		
<p>تقديم الخدمات الاستشارية المجانية بشأن الديون</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• خطط العمل الشخصية لأموالك</li> <li>• تتوفر المساعدة عبر الإنترنت أو عبر الهاتف</li> </ul>	<p><b>PayPlan – تقديم المساعدة والخدمات الاستشارية المجانية بشأن الديون</b></p>	<p>اتصل بالرقم 2816 280 0800 - تُفتح الخطوط من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً والسبت من الساعة 9 صباحًا إلى 3 مساءً</p> <p>أو تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني على <a href="https://www.payplan.com/">https://www.payplan.com/</a></p>
<p>تقديم الخدمات الاستشارية المجانية لإعادة ميزانيتك إلى المسار الصحيح</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مجموعة كبيرة من الحلول المتعلقة بمشكلة الديون</li> <li>• يُتاح الدعم عبر الإنترنت على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع أو عبر الهاتف</li> </ul>	<p><b>مؤسسة StepChange Debt Charity</b></p>	<p>اتصل بالرقم 1111 138 0800 – تُفتح الخطوط من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً والسبت من الساعة 8 صباحًا إلى 4 مساءً</p> <p>أو تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني على <a href="https://www.stepchange.org/how-we-help/debt-advice-scotland">https://www.stepchange.org/how-we-help/debt-advice-scotland</a></p>
<p>تقديم الخدمات الاستشارية المجانية بشأن الديون</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإرشادات وصحائف الوقائع وأدوات وضع الميزانية وعينات الرسائل</li> <li>• تقديم الخدمات الاستشارية عبر الهاتف والإنترنت</li> </ul>	<p><b>مؤسسة National Debtline</b></p>	<p>اتصل بالرقم 4000 808 0808 – تُفتح الخطوط من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحًا إلى 8 مساءً والسبت من الساعة 9:30 صباحًا إلى 1 مساءً</p> <p>أو تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني على <a href="https://www.nationaldebtline.org/">https://www.nationaldebtline.org/</a></p>



الدعم المالي		
<p>الاتصال على: 0808 802 2000 تُفتح الخطوط من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحًا إلى 5 مساءً</p> <p>أو تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني على <a href="https://www.turn2us.org.uk/">https://www.turn2us.org.uk/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إيجاد الدعم المناسب وكيفية الوصول إليه</li> <li>• البحث عن الأموال والمنح والمزايا</li> <li>• التحدث إلى مستشار في منطقتك المحلية</li> </ul>	<p><b>Turn2us – مؤسسة خيرية للدعم المالي</b></p>
<p>الاتصال على: 0800 138 7777 للتوجيهات المتعلقة بالشؤون المالية أو للتوجيهات المتعلقة بالمعاشات التقاعدية - تُفتح الخطوط من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى مساءً 6</p> <p>أو تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني على <a href="https://www.moneyhelper.org.uk/en">https://www.moneyhelper.org.uk/en</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بدعم من الحكومة بتقديم الخدمات الاستشارية بشأن المزايا والضرائب والمعاشات التقاعدية والمنازل والمدخرات</li> <li>• برامج حسابات الأموال ومقالات مفيدة وتحديثات منتظمة</li> <li>• يُتاح الدعم عبر الإنترنت أو عبر الهاتف أو وجهًا لوجه</li> </ul>	<p><b>تقديم التوجيهات من MoneyHelper</b></p>

خدمات الاستشارات المالية		
<p>الاتصال على: أو 0800 144 8848 إذا كنت تقيم في ويلز – 0800 702 2020 تُفتح الخطوط من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحًا إلى 5 مساءً</p> <p>أو تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني على <a href="https://www.cas.org.uk">https://www.cas.org.uk</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم الخدمات الاستشارية المجانية حول مجموعة من الموضوعات، بما في ذلك المزايا والديون والإسكان وحقوق المستهلك</li> <li>• تقديم المساعدة في إدارة أموالك</li> <li>• يُتاح الدعم عبر الإنترنت أو شخصيًا أو عبر الهاتف</li> </ul>	<p><b>تقديم المساعدة من مؤسسة Citizens Advice</b></p>
<p>تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني على <a href="https://www.mentalhealthandmoneyadvice.org/scot/">https://www.mentalhealthandmoneyadvice.org/scot/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم الدعم والخدمات الاستشارية للأشخاص الذين يعانون من المخاوف التي تعتري الصحة العقلية والمخاوف المالية</li> <li>• تقديم المعرفة المتخصصة بالمزايا وإدارة الأموال ورعاية الصحة العقلية</li> <li>• الحائزة على جوائز في جميع أنحاء المملكة المتحدة في تقديم الخدمات الاستشارية عبر الإنترنت</li> </ul>	<p><b>مؤسسة Mental Health and Money Advice</b></p>

الإسكان		
تفضلُ بزيارة الموقع الإلكتروني على <a href="https://www.shelter.org.uk/">https://www.shelter.org.uk/</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>● تقديم الخدمات الاستشارية المعنية بالإسكان بما في ذلك الرهون العقارية والإيجار والمزايا</li><li>● تقديم المساعدات المالية والمساعدة على سداد الديون</li><li>● التحدث إلى أحد الأشخاص عبر الإنترنت أو عبر الهاتف</li></ul>	السكن المُقدم من Shelter ومؤسسة خيرية معنية بشؤون المشردين

## المزيد من المساعدة والخدمات الاستشارية بشأن المهارات الرقمية

### خط المساعد الرقم - خدمة تقدمها مؤسسة We Are Digital

- تدريب مجاني على المهارات الرقمية 1-2-1 عبر الهاتف
- تشمل الموضوعات؛ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وشراء المواد الغذائية عبر الإنترنت، وحجز موعد مع الطبيب، واستخدام موقع الويب، والبقاء على اتصال مع الأصدقاء والعائلة من خلال مكالمات الفيديو، وغير ذلك المزيد

الاتصال على: تُفتح الخطوط من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحًا إلى 5 مساءً 0345 222 0333 -

يمكن للصم ممن يستخدمون لغة الإشارة البريطانية (BSL) حجز جلسة باستخدام BSL SignVideo. مُتاح على متصفحات الويب Safari أو Chrome أو Firefox.

يمكن للعملاء الذين يعانون من فقدان السمع أو صعوبات في النطق استخدام الخدمة من خلال Relay UK.

## المصطلحات التي يجب معرفتها

المصطلح	المعنى
ميزانية	طريقة لإدارة أموالك وفهم مقدار الدخل والمصروفات التي لديك
بطاقة الائتمان	تسمح لك باقتراض الأموال
مبلغ مدين	عندما يتم سحب الأموال من حسابك، فقد تم "خصمها" من هذا الحساب
بطاقات الخصم	يسمح لك بالدفع باستخدام الأموال المتاحة في حسابك
دين	الأموال التي تدين بها للأشخاص الآخرين
الخصم المباشر	يسمح للشركة بتحصيل دفعة منتظمة من حسابك
النفقات	(راجع المصروفات)
صندوق حالات الطوارئ	الأموال التي ادخرتها في حال احتجت إليها في المستقبل
الدخل	الأموال التي تتقاضها على هيئة راتب
قرض	الأموال التي تقتترضها
المصروفات	الأموال التي تنفقها، على سبيل المثال على فاتورة المياه
السحب على المكشوف	عندما تنفق أكثر من المبلغ المتاح في حسابك
أمر الدفع الدائم	دفعة منتظمة تقوم بإعدادها وإدارتها