APS العرب للدفع الالكتروني
Arab Payment Services

دليل الحماية
من الاحتيال و سرقة الهوية

اعداد قسم منع احتيال الدفع الالكتروني شركة العرب
للدفع الالكتروني | العراق - بغداد

+964 773 6777 720 +964 782 7820 032 a.fraud@aps.iq www.aps.iq

APS
شركة العرب للدفع الإلكتروني

تعهُد

- السرية وأمن المعلومات الشخصية والمالية لعملائنا هي الأولوية القصوى.
- فقط أولئك الذين يحتاجون إلى معرفة المعلومات المالية للعميل لأنهم يقدمون الخدمات التي قد يحتاجها العميل - مخولون للوصول إليها.
- شركة العرب تقوم بتوعية أفراد المجتمع، وكشف طرق الاحتيال الجديدة و يقوم قسم مراقبة كشف الاحتيال بارسال بريد الكتروني و رسائل نصية أو الاتصال بالعملاء في حال اشتباهه بوجود اي حركة مالية مزيفة.
- اذا اعتقدنا أن الحساب معرض لخطر الاحتيال ، فسنحاول الاتصال بك باستخدام معلومات الاتصال التي قمت بمشاركتها معنا ، لذا تأكد دائما من تحديث معلومات الاتصال الخاصة بك.

تحدد الصفحات التالية تقديم خطوات مفصلة يمكنك اتخاذها لحماية نفسك ، و معلوماتك الشخصية.

APS
شركة العرب للدفع الإلكتروني

المبادئ العامة التوجيهية لمنع الاحتيال و سرقة الهوية:

- الاحتيال هو سرقة و استخدام معلوماتك الشخصية القابلة للتعريف لارتكاب أعمال احتيالية مثل سحب الأموال من حسابك المصرفي أو فتح بطاقات ائتمان جديدة أو التقدم بطلب للحصول على قروض.

- لا تشارك معلومات الحساب مع أي مستخدم غير مصرح به ، بما في ذلك الأسرة أو الأصدقاء أو أي أفرادمجهولين.

- لا تشارك المعلومات الخاصة (كرقم الحساب و رقم البطاقة) في الرد على رسالة بريد إلكتروني أو رسالة نصية ، او مكالمة هاتفية.

- مراقبة ومراجعة كشوفات الحسابات المصرفية عن طريق طلب نسخة من خدمة العملاء،بمجرد تسلم نسخة من كشف الحساب...تأكد من المدفوعات عن طريق مقارنتها مع الايصالات و قم بالابلاغ عن وجود اي اختلافات عن طريق الاتصال بخدمة العملاء،سوف يقوم موظف خدمة العملاء بتوجيهك للخطوات اللاحقة.

- **يجب ان تكون مشترك بخدمة التنبيه:**
خدمة تنبيه SMS ALERT : توفر هذه الخدمة استلام رسالة نصية على الهاتف المحمول باي عملية سحب/ايداع الى الحساب المالي.

- خدمة تنبيه EMAIL ALERT: توفر هذه الخدمة استلام بريد الكتروني باي عملية سحب/ايداع الى الحساب المالي. تبرز اهمية خدمة التنبيه عن طريق البريد الالكتروني في حالة سفر الزبون خارج العراق و لم يقم بتفعيل خدمة التجوال على الهاتف المحمول.

- احتفظ برقم خدمة العملاء في الهاتف الجوال للأبلاغ في حال سرقة او فقدان البطاقة.
- احمل في محفظتك عدد اقل من البطاقات...
- قم بالمحافظة على بريدك الالكتروني، سرقة البريد الالكتروني هي وسيلة يستخدمها المهاجمون لاثبات هويتك.

APS
شركة العرب للدفع الإلكتروني

المعلومات المصرفية التي يجب علي عدم الإفشاء بها للغير، حتى لو كان موظف الشركة، لن نطلب منك أبدا:

- الرقم الكامل للبطاقة (PAN) .
- رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بماكنة الصراف الآلي.
- تأريخ نفاذ البطاقة الموجود على الوجه الامامي للبطاقة.
- الرقم السري المكون من ثلاثة ارقام الموجود خلف البطاقة (CVV2).

APS
شركة العرب للدفع الالكتروني

التصيد الاحتيالي (PHISHING ATTACK)

يقوم المهاجمون بارسال رسائل بريد الكتروني (E-MAIL) او رسالة نصية عن طريق الهاتف الجوال (SMS) تبدوا و كأنها قانونية تحث المستلم على اتخاذ إجراء معين كالضغط على رابط يؤدي إلى موقع إلكتروني مزّيف لمحاولة الحصول على معلومات حساسة مثل أسماء المستخدمين وكلمات المرور وتفاصيل البطاقات، لسرقة الحسابات المالية.أو يقوم المهاجمون بالاتصال بالعميل و طلب كلمات المرور و تفاصيل البطاقة او بأستخدام موقع الكتروني وهمي لاداء نفس العملية الاحتيالية.

الرسائل الحقيقة لا تطلب الرقم السري و رقم البطاقة كاملا و غيرها من تأريخ انتهاء صلاحية البطاقة.

لن نطلب منك أبداً القيام بتحويل الأموال إلى حساب عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الرسائل النصية.

ماذا لو تلقيت بريد الكتروني مزيف او رسالة نصية مزيفة ؟

- عدم الرد على رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة.
- عدم الضغط على اي رابط (URL) مرفق مع الرسائل.
- الابلاغ عن طريق الاتصال بارقام الهواتف الخاصة بخدمة العملاء او ارسال بريد الكتروني الى خدمة العملاء.

APS
شركة العرب للدفع الالكتروني

أهم الإجراءات التي يمكنك اتخاذها لحماية نفسك من الاحتيال عند استخدام ماكينة الصراف الالي (ATM):

- قم بتغطية لوحة المفاتيح بيد واحدة عند إدخال رقم التعريف الشخصي. سيمنع هذا اي كامرة مثبتة من التقاط رقم التعريف الشخصي.
- لا تطلب المساعدة من احد ، بعض المجرمين يعرضون المساعدة لغرض مشاهدة الرقم السري وحفظه او لغرض الحصول على رقم البطاقة، تأريخ انتهاء الصلاحية و الرقم السري.
- افحص لوحة المفاتيح:
في بعض الاحيان يضع اللصوص لوحة مفاتيح وهمية على اللوحة الحقيقية لالتقاط رقم التعريف الشخصي الخاص بك (PIN).

للتعرف على قارئ البطاقة الوهمي و لوحة المفاتيح الوهمية... كلاهما بالامكان رفعه بسهولة من بقية اجزاء الصراف الالي

- احفظ الرقم السري الخاص بالصراف الالي في ذاكرتك و لا تدونه في اي مكان، بعد ان تحفظ الرقم السري في ذاكرتك .. اتلف الورقة الخاصة بالرقم السري.
- قم بتغيير الرقم السري من فترة لأخرى في أجهزة الصراف الآلي
- انشئ ارقام سرية معقدة لا يستطيع اللصوص تخمينها، لا تختار الرقم السري أرقام متطابقة مثل (3333 ،1111 ، أو أرقام متعاقبة مثل 6789 ،1234).

APS
شركة العرب للدفع الإلكتروني

ماذا تفعل إذا كانت بطاقتك عالقة في

ماكنة الصراف الآلي ؟

يتم ابلاغنا على الفور عن طريق الاتصال بقسم خدمة العملاء وقدم تفاصيل عن مكان ماكينة الصراف الآلي و طلب الايقاف المؤقت للبطاقة.

www.aps.iq a.fraud@aps.iq +964 782 7820 032 +964 773 6777 720

APS
شركة العرب للدفع الالكتروني

أهم الإجراءات التي يمكنك اتخاذها لحماية نفسك من الاحتيال عند الشراء او طلب خدمة عن طريق الانترنت:

- استخدام الحاسوب الشخصي (المحمي بكلمة مرور) عند التسوق من مواقع الانترنت و عدم استخدام الحاسوب العام في المكتبات و المقاهي.
- تأكد من وجود و تحديث فايروول و برامج الكشف عن الفيروسات على جهازك الشخصي لمنع المحتالين من الوصول الى معلوماتك الشخصية.
- لا تقم بالشراء او طلب خدمة من مواقع الكترونية وهمية.
- قم فقط بتنزيل البرامج أو التطبيقات الى جهازك الشخصي من مصادر معروفة وموثوقة.
- يجب عليك تسجيل الخروج و مسح جميع بياناتك من الحاسوب الشخصي او الهاتف الجوال في حال بيع او اتلاف الحاسب الشخصي او الهاتف الجوال، بعد نقلها الى جهاز جديد.
- قم دائما بتسجيل الخروج من حساباتك على الإنترنت عندما لا تكون قيد الاستخدام.
- لا تسمح لأي شخص بالوصول إلى جهاز الحاسوب الخاص بك عن بعد.
- تجنب استخدام WI-FI عام مجاني للمعاملات المالية ما لم يتضمن امان WI-FI PROTECTED ACCESS 2 WPA2 .

APS
شركة العرب للدفع الإلكتروني

اذا كنت ضحية الاحتيال او فقدت بطاقتك:

- يمكنك ايقاف البطاقة عن طريق تطبيق شركة العرب (APS IRAQ)
  المتوفر في : (APP STORE) او (PLAY STORE)

في حال عدم امكانية ايقاف البطاقة من التطبيق الالكتروني
اتصل بخدمة العملاء على الفور.

www.aps.iq	a.fraud@aps.iq	+964 782 7820 032	+964 773 6777 720

- قم بطلب كشف حساب من خدمة العملاء للتعرف على المدفوعات الغير مصرح بها.
  في حال وجود مدفوعات غير مصرح بها..قم بملئ استمارة اعتراض Chargeback.

APS العرب للدفع الالكتروني
Arab Payment Services

+964 773 6777 720 +964 782 7820 032 a.fraud@aps.iq www.aps.iq