

## معلومات للعملاء اللاجئين

### كيف يمكنني سحب النقود من ماكينات الصراف الآلي؟

1. إذا كنت ترغب في السحب النقدي من حسابك الجاري من إحدى ماكينات الصراف الآلي، أدخل بطاقتك البنكية في فتحة البطاقة.
2. اختر من الشاشة اللغة التي تفهمها. إذا لم تفهم أي لغة من اللغات الظاهرة على الشاشة، اضغط على زر "إنهاء" "Abbrechen" واسحب بطاقتك البنكية مرة أخرى. من الأفضل أن تذهب برفقة شخص موثوق يفهم اللغة المعروضة ويساعدك في أول عملية سحب تقوم بها. أو توجه إلى فرع البنك لتسحب النقود أو تحصل من هناك على المشورة المطلوبة.
3. سيطلب منك الآن على شاشة ماكينة الصراف الآلي، كتابة رقم تعريفك الشخصي PIN السري من خلال لوحة المفاتيح. احرص على ألا يراك أحد أثناء كتابته، لأن رقم PIN الخاص بك هو مفتاحك السري للدخول إلى حسابك. ومن الأفضل أن تضع يدك الأخرى على لوحة المفاتيح لتغطيتها.
4. إذا كان رقمك السري صحيحًا، يمكنك أن تختار من على الشاشة المبلغ الذي ترغب في سحبه. ولذا سوف تظهر لك على الشاشة قائمة بالمبالغ المقترحة بفئات مختلفة. يمكنك إدخال المبلغ بصورة فردية.
5. وبعد ذلك ستخرج إليك ماكينة الصراف الآلي بطاقتك البنكية أولاً؛ اسحبها. ثم تجد في رف صرف النقود المبلغ النقدي المطلوب؛ خذ هذا المال. وفي النهاية سوف تسجل في حسابك عملية السحب النقدي التي أجريتها. سيخصم من الرصيد في حسابك البنكي المبلغ النقدي الذي سحبه آنفاً نقداً.
6. يرجى مراعاة، أن بعض عمليات السحب النقدي قد تكون مقترنة برسوم إضافية. على سبيل المثال: إذا قمت بسحب المبالغ النقدية من إحدى ماكينات الصراف الآلي غير التابعة للبنك الذي تتعامل معه، فإنه عادة ما تظهر على الشاشة رسالة بالرسوم المستحقة لما يسمى بـ **السحب الأجنبي**. ومن ثم سوف تخصم هذه الرسوم من حسابك. إذا كنت لا ترغب في دفع هذه الرسوم، قم بإلغاء العملية وتوجه إلى أقرب ماكينة صراف آلي تابعة للبنك الذي تتعامل معه.
7. احرص على مراعاة أن يكون بحسابك رصيداً كافياً. يمكنك التحكم في الإيرادات والسحوبات النقدية في حسابك عن طريق الفحص الدوري لكشوفات حسابك.
8. ثمة طباعة كشف حساب بنكي موجودة غالباً إلى جانب ماكينة الصراف الآلي الخاصة ببنكك المحلي. وإذا أدخلت بها بطاقتك البنكية، فسوف تخرج إليك هذه الماكينة كشف حسابك الحالي لحساب الجيرو الخاص بك. عند إجراء المعاملات المصرفية عبر الإنترنت، يمكنك الإطلاع على رصيد حسابك من هناك أيضاً.

تنبيه: إن ترتيب الخطوات الوارد هنا قد يختلف شيئاً قليلاً من ماكينة إلى أخرى.

### إرشادات السلامة العامة:

سوف تحصل على رقم التعريف الشخصي PIN الخاص بك في أثناء فتح حسابك الجاري، عبر إرساله إليك برسالة بريد آمنة من قبل البنك الذي تتعامل معه. وكما أخبرك بنكك من قبل، فإنه من المهم للغاية ألا تكتب رقم التعريف الشخصي أبداً ولا في أي مكان، بل يجب عليك أن تحفظه جيداً وأن تبقيه في ذاكرتك. إذا نسيت رقم التعريف الشخصي الخاص بك، فتوجه إلى البنك الذي تتعامل معه، حتى تتمكن من الحصول على رقم سري جديد؛ بيد أن هذا العمل الإضافي قد تنشأ عنه تكاليف.

إذا فقدت بطاقتك المصرفية أو سُرقت منك أبلغ البنك على الفور أو اتصل برقم الحظر **116 116 49+** واطلب حظر حسابك البنكي. في هذه الحالة يجب عليك أن تذكر رقم حسابك مصرفي أو رقم الحساب المصرفي الدولي أو رقم بطاقة الائتمان. ومنذ لحظة الإبلاغ بالحظر سوف تكون آمناً ومحمياً.