

الأسئلة الشائعة حول تحديث الأنظمة لبنك الخليج

#	السؤال	الجواب
1	ما الغرض من تحديث الأنظمة؟	يُجري بنك الخليج تحديثاً تقنياً مجدولاً لتعزيز أداء واستقرار وأمان أنظمتهم المصرفية، بما يمكننا من الاستمرار في تقديم تجربة مصرفية أفضل. لن يغير تحديث الأنظمة على حساباتكم المصرفية أو منتجاتكم أو علاقتكم بالبنك.
2	كيف سيُحسن هذا تجربة العميل؟	يدعم هذا التحديث تجربة مصرفية أكثر سلاسة وبسرّاً وتخصيصاً، بما يسهم في رفع مستوى رضا العملاء وولائهم وثقتهم بالبنك.
3	لماذا يستغرق التحديث ما يصل إلى 20 ساعة؟	يتضمن التحديث أعمالاً تقنية دقيقة، إضافة إلى اختبار الأنظمة والتحقق من البيانات والفحوصات الرقابية وضوابط المخاطر، وإتمام هذه الخطوات بأمان ودقة، لا بد من تخصيص فترة زمنية مدروسة لذلك.
4	ما القنوات التي ستتأثر بالتحديث؟	تطبيق بنك الخليج والخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات، والرد الآلي (IVR) ومركز الاتصال (باستثناء الإبلاغ عن عمليات الاحتيال أو فقدان البطاقة أو سرقتها)، وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة ITM (باستثناء خدمة سحب النقود).
5	ما الخدمات التي ستبقى متاحة أثناء التحديث؟	سحب النقود من أي جهاز صراف آلي أو أجهزة ITM التابعة لبنك الخليج، والدفع ببطاقات بنك الخليج عبر نقاط البيع داخل الكويت وخارجها، بما في ذلك التسوّق الإلكتروني، إضافة إلى خدمة مركز الاتصال عبر الهاتف وتطبيق الواتساب (1805805) وقنواتنا عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
6	هل سأتمكن من استخدام بطاقتي؟	نعم، يمكن للعملاء الاستمرار في استخدام جميع بطاقات بنك الخليج عبر نقاط البيع داخل الكويت وخارجها، بما في ذلك التسوّق الإلكتروني.
7	هل ستعمل أجهزة الصراف الآلي و ITM، وما الخدمات المتاحة عليها؟	يمكن استخدام أجهزة الصراف الآلي و ITM التابعة لبنك الخليج لسحب النقود فقط خلال فترة تحديث الأنظمة. أما خدمات إيداع النقود والخدمة الذاتية، فلن تكون متاحة خلال فترة تحديث الأنظمة.
8	هل سأتمكن من التحويل بين حساباتي؟	لن تكون خدمة التحويل بين الحسابات متاحة خلال فترة التحديث.
9	هل يمكنني إرسال روابط تحويل الأموال للآخرين أو بين حساباتي؟	نظراً لتوقف تطبيق بنك الخليج، لن يكون إرسال الروابط ممكناً خلال فترة التحديث، بما في ذلك خدمتي WAMD و Pay Link.
10	هل سأتمكن من استلام الأموال عبر خدمة WAMD خلال فترة التحديث؟	لا يمكن إتمام التحويلات عبر خدمة WAMD إلى حسابات بنك الخليج خلال فترة تحديث الأنظمة، وسيتم رفضها من جهة الفرسيل. يُرجى مطالبة الفرسيل بإعادة المحاولة بعد انتهاء التحديث.

الأسئلة الشائعة حول تحديث الأنظمة لبنك الخليج

#	السؤال	الجواب
11	هل سأستلم رسائل نصية بعمليات بطاقة الخصم؟	لن تُرسل الرسائل النصية الخاصة بعمليات بطاقة الخصم خلال فترة التحديث. ومع ذلك، سننقذ عملياتكم بشكل طبيعي وستظهر في حسابكم فور اكتمال التحديث.
12	هل سأستلم رسائل نصية بعمليات البطاقة الائتمانية؟	نعم، ستستمر الرسائل النصية الخاصة بعمليات بطاقة الائتمان بالوصول كالمعتاد خلال فترة التحديث.
13	هل سيتمكن العملاء من استلام الإشعارات الفورية؟	لن تكون الإشعارات الفورية متاحة، نظراً لتوقف تطبيق بنك الخليج والخدمات المصرفية عبر الإنترنت خلال فترة التحديث.
14	هل سأستمر في استلام رموز التحقق لمرة واحدة (OTP) خلال فترة التحديث؟	نعم، ستستمر رموز التحقق الخاصة بعمليات الدفع بطاقات بنك الخليج، في الوصول إلى رقم الهاتف المسجل كالمعتاد.
15	ماذا أفعل في حال فقدان بطاقتي أو سرقتها؟	يُرجى التواصل مع مركز الاتصال على الرقم 1805805 للإبلاغ عن فقدان البطاقة أو سرقتها.
16	هل يمكن لموظفي بنك الخليج تجميد أو إيقاف البطاقات المُبلَّغ عنها كمفقودة أو مسروقة؟	نعم، بإمكان موظفي بنك الخليج إيقاف البطاقة فور إبلاغهم بفقدانها أو سرقتها.
17	كيف يمكنني الإبلاغ عن عملية احتيال؟	يُرجى التواصل مع مركز الاتصال على الرقم 1805805 للإبلاغ عن أي عملية احتيال.
18	ماذا لو واجهت صعوبات أثناء وجودي خارج الكويت؟	يُرجى التواصل معنا عبر مركز الاتصال (965 22444383 +) أو تطبيق الواتساب (1805805) للرد على أي استفسار وللحصول على المساعدة.
19	سبق أن وافقت على تحويل البنك إلى بنك متوافق مع الشريعة الإسلامية، هل يعني هذا التحديث تحويل حسابي أو قرضي إلى صيغة إسلامية؟	التحديث تقني للأنظمة فقط، ولن يُغيّر في حساباتكم أو منتجاتكم، أو علاقتكم ببنك الخليج.
20	لم أقدم موافقتي بعد على تحويل البنك إلى بنك متوافق مع الشريعة الإسلامية، هل يعني هذا التحديث أنني مضطر لإغلاق حسابي أو قرضي؟	التحديث تقني للأنظمة فقط، ولا يستوجب أي تغيير في حساباتكم أو منتجاتكم، أو علاقتكم ببنك الخليج.