

دليل إجراءات بطاقات الانترنت الافتراضية

- (1) يتقدم العميل بطلب بطاقة انترنت افتراضية إلى خدمة العملاء بالفرع بحيث يقوم بتعبئة الطلب الخاص بذلك وتحديد نوعية البطاقة (فيزا إلكترون / ماستركارد ديبيت) وتحديد عملة البطاقة والتوقيع على الطلب .
- (2) يتم إرفاق صورة من إثبات الهوية للعميل مع طلب الإصدار .
- (3) يقوم موظف خدمة العملاء بالفرع بمطابقة هوية العميل وتوقيعه ومن ثم توقيع الطلب من قبل مدير الفرع بما يفيد موافقته على الإصدار.
- (4) يتم فتح سيفكس فرعي للعميل في النظام البنكي بحيث يكون رقم الحساب الفرعي (077/076/075) لعملة الريال اليمني و (080/079/078) لعملة الدولار الأمريكي .
- (5) يقوم موظف خدمة العملاء بكتابة رقم الحساب الذي تم فتحه في استمارة الطلب وإرسال الطلب إلى إدارة قنوات التوصيل لتنفيذ طلب العميل وإصدار البطاقة .
- (6) تقوم إدارة قنوات التوصيل بطباعة البطاقة على مطروف ورقي مخصص لذلك، وإرسالها غير مفعلة إلى الفرع بنظام المراسلات الداخلية المعتمد IDS بحيث يتم توقيع الإرسالية من قبل الموظف المصدر للبطاقة ورئيس قسم قنوات التوصيل وترسل الإرسالية مرفقة بالبطاقة عناية الأخ/ مدير الفرع والذي يقوم باستلامها وإعادة نسخة من الاستلام إلى إدارة قنوات التوصيل وتمرر البطاقة المستلمة إلى موظف البطاقات المسئول في الفرع
- (7) تبقى البطاقة لدى الموظف المسئول في الفرع وتحفظ في خزانة أمته في الفرع .
- (8) تسلم البطاقة للعميل ويتم اخذ توقيعه على طلب التفعيل الخاص بهذا النوع من البطاقات كما يتم تسليم العميل نسخة من نموذج دليل الأمان والسلامة لاستخدام هذه البطاقات ويقوم بالتوقيع عليه ما يفيد معرفته لجميع إجراءات السلامة والأمان.
- (9) يسلم العميل نسخة من دليل الأمان والسلامة الخاص ببطاقات الانترنت الافتراضية .
- (10) يقوم موظف خدمة العملاء بمطابقة هوية وتوقيع العميل واستكمال التوقيعات الخاصة بطلب التفعيل في الفرع وإرسالها إلى إدارة قنوات التوصيل ليتم تفعيل البطاقة في نفس اليوم وبحد أقصى 24 ساعة من استلام طلب التفعيل .
- (11) يمكن للعميل إضافة سيفكس البطاقة الافتراضية في بطاقته الأساسية بحيث تكون الإضافة على البطاقة كحساب فرعي يتوفر فيه خاصية التحويل من / إلى هذا السيفكس والاستعلام عن الرصيد المتوفر فيه .
- (12) يتم إيقاف البطاقة الافتراضية بطلب خاص من العميل أو عند إغلاق أو إيقاف حساب العميل في النظام البنكي الأساسي لأي سبب كان ويتم إيقاف عن طريق الموظف المسئول في الفرع حيث وقد تم منح هذه الصلاحية لموظفي البطاقات في الفرع وعلى الموظف الحرص على إيقاف البطاقة فور استلام طلب رسمي من العميل أو عند طلبه لبطاقة بديلة .
- (13) تخضع هذه النوع من البطاقات لكافة قوانين الاعتراضات الخاصة ببطاقة Debit والمفروضة من قبل موسستي الفيزا والماستر كارد .