



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

CBUAE encourages customers to use online banking services

المصرف المركزي يحث العملاء على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

Abu Dhabi (March 19th, 2020): The Central Bank of the UAE (CBUAE) strongly encourages banking customers to take advantage of digital and online banking services as a measure to protect the health and safety for UAE residents.

أبو ظبي، 19 مارس 2020: يشجع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي عملاء البنوك على الاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية والإلكترونية (أون-لاين)، وذلك كإجراء احترازي لحماية صحة وسلامة سكان الدولة.

CBUAE & UBF reassures customers of the continuity of banking services in the country during times of uncertainty due to the spread of covid-19.

ومن جهة أخرى، يطمئن المصرف المركزي واتحاد مصارف الإمارات العملاء بأن الخدمات المصرفية في الدولة سوف تظل مستمرة على الرغم من ظروف عدم التيقن السائدة بسبب فيروس كوفيد-19.

These are very important Tips to follow:

وهذه مجموعة من إرشادات بالغة الأهمية يلزم اتباعها:

- Online and digital banking: Sign up to online banking and the mobile app. They are the simplest ways you can securely manage your money, anywhere, anytime.
- Know your log-on details: if you've forgotten your details, you should be able to retrieve them in a few simple steps.
- Use contactless and mobile payments: you should be able to use a contactless payment device in most shops, which means you don't have to touch the payment terminal or exchange cash. Or link your debit/credit cards to your smartphone or device to make mobile payments.

- الخدمات المصرفية الإلكترونية والرقمية: اشترك في الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيق الموبايل، إذ أن هذه هي أبسط الطرق التي يمكنك من خلالها إدارة أموالك في أي مكان وفي أي وقت.
- كن على معرفة بتفاصيل تسجيل الدخول الخاصة بك: إذا نسيت تفاصيل تسجيل الدخول يمكنك استعادتها ببضع خطوات بسيطة.
- استخدم تقنيات الدفع بدون اتصال ودفوعات الموبايل: بإمكانك، في العديد من المحلات التجارية، أن تستخدم جهاز دفع بدون اتصال، مما يعني أنك لن تكون بحاجة إلى لمس جهاز الدفع الطرفي أو تبادل النقد. أو يمكنك أن تربط بطاقات الائتمان/الخصم الخاصة بك بهاتفك الذكي، أو جهاز يمكن من إجراء الدفع بالموبايل.

- Talk to your bank directly

- تحدث إلى بنكك مباشرة.

- Stay alert: fraudsters may try to take advantage of the current situation, so make sure you're on the lookout for anything suspicious, including messages about Coronavirus claiming to be from your bank. Remember, we'll never ask you for your PIN or password or ask you to move money from your accounts.

CBUAE provides through its website consumers complaint application service and information on exchange rate, in addition to Contact Centre and payment and settlement system for financial institutions and utility services companies for their customers. As well, financial institutions provide range of digital banking services and ATM's which customers can use to process their banking transactions, such personal details update, money transfer, account balance inquiries, utility bill payments, cheque books request, money withdrawal and deposit.

H.E. Mubarak Rashed Al Mansoori, Governor of Central Bank of UAE said: "Following our leadership directives, our number one priority is your safety of and each one of us has a responsibility to take steps to mitigate the effect of the spread of Covid-19. We and the financial institutions stand strong to serve the community through multiple digital channels and contact centers. Banking operations thus fur continue to operate normally with some banks effectively implementing remote working. we continue to monitor the situation and will take necessary measures as needed".

"H.E. AbdulAziz Al Ghurair, Chairman of UAE Banks Federation, said: "The worldwide outbreak of COVID-19 has created significant challenges to society. Although the UAE banking sector has not seen any significant

- أبقى متيقظاً: قد يحاول ممارسو الاحتيال الاستفادة من الأوضاع الحالية، لذا تأكد من بفائك منتبها لأي شيء مثير للشبهات، بما في ذلك رسائل حول فيروس كورونا يدعي مرسلوها أنها من البنك الذي تتعامل معه. وتذكر دائماً بأننا لا نطلب منك تزويدنا برقمك السري، أو كلمة المرور التي تستخدمها، أو تحريك أموال من حسابك.

وتجدر الإشارة إلى أنّ المصرف المركزي يوفر عبر موقعه الإلكتروني خدمة تقديم شكاوى المستهلك ومعلومات صرف العملات، الى جانب مركز الاتصال وأنظمة الدفع والتسوية للمؤسسات المالية والجهات التي تقدم الخدمات لعملائهم. كما توفر المؤسسات المالية العديد من الخدمات المصرفية عبر القنوات الذكية وأجهزة الصراف الآلي والتي يمكن للعملاء استخدامها لإنجاز معاملاتهم المصرفية مثل تحديث البيانات الشخصية وتحويل الأموال واستفسار عن رصيد الحساب ودفع فواتير الخدمات الخاصة وطلب دفتر شيكات وسحب وايداع الأموال وغيرها من الخدمات.

وفي هذا السياق، صرّح معالي مبارك راشد المنصوري، محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي قائلاً: "بعد توجيهات قيادتنا، فإن أولويتنا الأولى هي سلامتكم، وكل واحد منا مسؤول عن اتخاذ الخطوات التي من شأنها أن تخفف تأثيرات وباء كوفيد-19. ونقف نحن والمؤسسات المالية معاً بقوة لضمان خدمة المجتمع من خلال قنوات رقمية عديدة ومراكز اتصال. وبالتالي، ستستمر العمليات المصرفية بالعمل بشكل طبيعي، بينما قامت بعض البنوك بتفعيل آليات العمل عن بعد بكفاءة عالية. سنواصل مراقبة الأوضاع عن كثب وسنتخذ التدابير اللازمة حسبما تقضي الحاجة".

وبدوره صرّح معالي/ عبد العزيز الغرير، رئيس اتحاد مصارف الإمارات قائلاً: "لقد خلق انتشار فيروس "كوفيد-19" في شتى أنحاء العالم تحديات كبيرة وهامة للمجتمع. وعلى الرغم من أن النظام المصرفي لدولة

pressure at this stage, to maximize efficiencies and reduce the spread of the virus we encourage all customers to use digital channels to conduct their banking. The safety and well-being of customers and employees is our highest priority, and we must remain vigilant during these times of heightened concern. As an industry, we are well-positioned to face any obstacles that lie ahead, and help the economy navigate through the temporary difficulties we are facing.”

الإمارات العربية المتحدة لا يشهد أية ضغوط كبيرة في هذه المرحلة، إلا أننا، وبغرض رفع الكفاءة لأقصى حد ممكن والحد من انتشار الفيروس، نشجّع كافة العملاء باستخدام القنوات الرقمية لإجراء معاملاتهم البنكية. إن سلامة وصحة العملاء والموظفين هي أولويتنا القصوى، ويجب علينا أن نبقى متيقظين خلال هذه الأيام التي تسودها درجة عالية من القلق. ونؤكد أننا، كقطاع مصرفي، نقف في أرضية صلبة ستمكننا من مواجهة أية عقبات قد تبرز مستقبلاً، ومساعدة الاقتصاد الوطني في تخطي ما نواجه من مصاعب مؤقتة.”