

# التأمين السيبراني الشخصي

الشروط والأحكام لحاملي بطاقة فيزا Infinite و Signature في الكويت

# جدول المحتويات

1. ما هي هذه الوثيقة؟ ..... 2
2. الأهلية ..... 2
3. معلومات جهات الاتصال الهامة ..... 2
4. ملخص المزايا ..... 3
5. القانون المنطبق على بوليصةك ..... 3
6. الإحالة ..... 3
7. التعاريف ..... 4
8. ما هو مؤمن عليه؟ ..... 6
9. أقسام أ: الهندسة الاجتماعية ..... 6
10. أقسام ب: الاحتيال في التسوق عبر الإنترنت ..... 6
11. أقسام ج: بوابة الأمن السيبراني ..... 7
9. الأحكام والشروط العامة ..... 7
10. كيفية تقديم مطالبة ..... 9
11. المطالبات الاحتمالية ..... 9
12. التغييرات في البوليصة ..... 10
13. إلغاء البوليصة ..... 10
14. بيان خصوصية البيانات ..... 11
15. العقوبات ..... 11

## 1. ما هي هذه الوثيقة؟

تدفع البوليصة المستحقات وفقاً لهذه الشروط والأحكام، وقد تم توفيرها لحاملي البطاقات المستحقين من خلال حامل البوليصة. تُشكل هذه الوثيقة الشروط والأحكام الكاملة للتأمين لدينا. يرجى تخصيص بعض الوقت لقراءة هذه المستندات بعناية للتأكد من فهمك للتأمين المُقدم.

## 2. الأهلية

يتم توفير التأمين بشرط أن يكون حامل البطاقة:

(أ) يزيد عمره عن 18 عاماً ويكون مقيماً وموطناً في الإقليم طوال فترة الوثيقة بأكملها؛ و

(ب) أن يكون حامل البوليصة قد دفع الأقساط المطلوبة.

## 3. معلومات جهات الاتصال الهامة

### تقديم مطالبة

هل تحتاج إلى تقديم مطالبة؟ زدنا بجميع التفاصيل حتى تتمكن من مساعدتك في أسرع وقتٍ ممكن (ترد المزيد من المعلومات لاحقاً تحت عنوان "كيفية تقديم مطالبة"). تفضل بالتواصل بنا على [creditcardclaims@crawco.me](mailto:creditcardclaims@crawco.me)

### تقديم شكوى

نحن ملتزمون بتقديم خدمة عالية الجودة ونريد الحفاظ على ذلك في جميع الأوقات. إذا لم تكن راضياً عن خدمتنا، يُرجى الاتصال بنا، مع ذكر أول 9 أرقام من رقم بطاقتك و/أو رقم المطالبة حتى تتمكن من التعامل مع الشكوى في أقرب وقتٍ ممكن. تفاصيل جهات الاتصال الخاصة بنا هي:

شركة وربة للتأمين – مدينة الكويت - الشرق - شارع أحمد الجابر - دروزة عبدالرزاق - برج وربة – الصفاة العاصمة 13103 الكويت.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ، فيمكنك إحالة الأمر إلى وزارة التجارة والصناعة. تفاصيل الاتصال الخاصة بهم هي:

وزارة التجارة والصناعة  
مجمع الوزارات، مراقب  
صندوق البريد 2944 مدينة الكويت - 13030 - الكويت  
الهاتف: +96522480000  
الفاكس: +96522451080  
البريد الإلكتروني: suad@moci.gov.kw  
الموقع الإلكتروني: http://www.moci.gov.kw

# جدول المحتويات

## 4. ملخص المزايا

فيما يلي ملخص لمزايا التأمين:

مزايا التأمين	التغطية التأمينية	الحد الإجمالي السنوي	الحد لكل حدث	مبلغ التحمل
الهندسة الاجتماعية	في حالة وقوعك ضحية لهجوم الهندسة الاجتماعية وتم تحويل أموال من قبلك، أو في حالة وقوعك ضحية لعملية احتيال عبر رمز مرور لمرة واحدة (OTP)، سنقوم بتعويضك عن الخسارة التي تكبدها.	2,000 دولار في حالة هجوم الهندسة الاجتماعية	1,000 دولار	50 دولار
الاحتيايل في التسوق عبر الإنترنت	في حالة قيامك بعملية شراء عبر الإنترنت، ولكنك اكتشفت فيما بعد أن الموقع الإلكتروني احتيالي، سنقوم بتعويضك عن هذه الخسارة.	2,000 دولار	1,000 دولار	50 دولار
بوابة الأمن السيبراني	سيكون لديك حق الوصول إلى بوابة إلكترونية تزودك بـ "نقاط الأمن السيبراني الشخصية" وأدوات لمساعدتك على البقاء آمناً على الإنترنت، بما في ذلك مراقبة عنواني بريد إلكتروني و3 أجهزة ورقمي هاتف وبطاقتين اتصالات.	غير منطبق	غير منطبق	غير منطبق

للحصول على تفاصيل كاملة عن مزايا تأمينك ، بما في ذلك ما هو مشمول وغير مشمول، يرجى الرجوع إلى المواد من أ إلى ج من القسم 8. "ما هو مؤمن عليه؟"

## 5. القانون المنطبق على بوليصتك

تخضع هذه البوليصة، وأي التزام غير تعاقدية ينشأ عنها أو يتصل بها، لقوانين الإقليم وتُفسر وفقاً لها. يخضع أي نزاع للولاية القضائية للمحاكم المختصة في الإقليم.

## 6. الإحالة

لا يجوز إحالة هذه البوليصة من قبلك أو حامل البوليصة، ولن نكون ملزمين بقبول أو التأثر بأي إشعار أو أي استئمان أو رسوم أو امتياز أو إحالة مزعومة أو أي تعامل آخر مع هذه البوليصة أو فيما يتصل بها.

## 7. التعاريف

يرد فيما يلي معجم المصطلحات التي نستخدمها في هذه الوثيقة :

**الحد الإجمالي السنوي** يعني الحد الأقصى للمبلغ لكل حامل بطاقة الذي تكون شركة التأمين مسؤولةً عنه خلال فترة سريان البوليصة.

**الحساب التجاري** يعني أي حساب مصرفي أو حساب نقود إلكترونية متصل بنشاط تجاري ولا يُستخدم بصفة شخصية.

**حامل (حاملو) البطاقة** يعني جميع الأفراد الذين صدرت لهم بطاقة مؤهلة، بما في ذلك حاملي البطاقات الثانويين أو الإضافيين على نفس الحساب، في المنطقة التي تصدر فيها هذه البطاقة المؤهلة من قبل جهة إصدار مشاركة.

**شركة التأمين / نحن / إيانا / لدينا** تعني شركة وربة للتأمين – مدينة الكويت - الشرق - شارع أحمد الجابر - دروزة عبدالرزاق - برج وربة – الصفاة العاصمة 13103 الكويت.

**مطالبة** تعني طلباً منك بعد خسارة للحصول على أي من الاستحقاقات والمزايا بموجب هذه البوليصة.

**المحتوى (المحتويات) الرقمية** يعني البيانات التي يتم إنتاجها وتوفيرها في شكل رقمي. تشمل الأمثلة على ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، البرامج والألعاب والتطبيقات ونغمات الرنين والكتب الإلكترونية والمجلات عبر الإنترنت والوسائط الرقمية مثل الموسيقى والأفلام والتلفزيون. قد يتم تزويدك بالمحتويات الرقمية في شكل ملموس (على سبيل المثال الأقراص أو محركات الأقراص المحمولة)، أو غير ملموس مثل ما تم تنزيله أو بثه أو الوصول إليه على الويب.

**حساب النقود الإلكترونية** يعني حساباً مقدماً لك من جهة الإصدار لتخزين نقود إلكترونية عبر الإنترنت والذي يمكن الوصول إليه من خلال جهاز (أجهزة) إلكتروني.

**جهاز (الأجهزة) الإلكتروني** يعني أي أجهزة شخصية متصلة بشبكة الإنترنت بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أجهزة الكمبيوتر المكتبية والكمبيوتر المحمول/ الكمبيوتر الدفتري والهاتف الذكي والأجهزة اللوحية وجهاز التنظيم الشخصية وجهاز (أجهزة) التوجيه، غير مرتبطة أو متصلة بشركتك، حسب الاقتضاء.

**المعاملة (المعاملات) الإلكترونية** تعني الدفع باستخدام بطاقة مؤهلة أو حساب نقود إلكترونية.

**البطاقة (البطاقات) المؤهلة** تعني بطاقات فيزا Infinite و Signature الصادرة داخل الإقليم.

**حامل (حاملو) البطاقة المؤهلون** يعني حاملي البطاقات المؤهلين ممن لديهم بطاقات مؤهلة صالحة ومفتوحة وفي وضع جيد (غير ملغاة أو معلقة أو متأخرة) وقت المطالبة الذين يحق لهم الحصول على مدفوعات أو أي مزايا أخرى منصوص عليها في هذه البوليصة.

**السِّلعة (السلع)/الخدمة (الخدمات) المؤهلة** تعني أي سلع أو خدمات أو محتويات رقمية، والتي هي:

1. ليست بضائع مُقلدة أو مُزيفة.
2. ليست أسهم أو حصص أو سندات أو عملات أو أصول رقمية.
3. ليست بضائع تم شراؤها باستخدام انتمان المتجر أو خيارات التمويل/التأجير، أو التي لم يتم دفعها بالكامل.
4. ليست سلع مُشترأة من شخص طبيعي من خلال صفقة خاصة.
5. لم تتم مصادرتها أو إعلانها غير قانونية من قبل أي حكومة أو جمارك أو هيئة عامة.
6. ليست حيوانات أو ماشية.
7. ليست مجوهرات أو ساعات أو أسلحة نارية أو معادن ثمينة/أحجار كريمة أو أعمال فنية أو تحف أو أشياء يُهوى تجميعها.
8. ليست نقدية أو ما يعادلها أو شيكاتٍ سياحية أو تذاكر.
9. غير مصنفة كعقارات.
10. ليست مركبات ذات محركات، أو درجاتٍ نارية/درجاتٍ بخارية، أو مركباتٍ مائية أو طائرات وأي معدات و/أو قطع غيار ضرورية لتشغيلها أو صيانتها.
11. لا تعتمد على الاشتراك حيث تدفع رسوماً شهرية مقابل الخدمات.

**مبلغ التحمل** يعني المبلغ المستحق عليك دفعه مقابل كل مطالبة ناجحة، عند الاقتضاء.

**العائلة** تعني زوجك أو شريكك أو والدك أو أطفالك وإخوتك وأخواتك، بما في ذلك الإخوة والأخوات غير الأشقاء/الأخوات غير الشقيقات والأطفال الذين يقيمون معك بشكل دائم في العنوان المسجل لدينا.

**حامل البوليصة** يعني Visa International Service Association (فيزا) ومقرها في 900 جادة مترو سنتر، فوستر سيتي، كاليفورنيا 94404، الولايات المتحدة الأمريكية.

**سرقة الهوية** تعني سرقة بيانات أو وثائق شخصية متعلقة بهويتك والتي ينتج عنها:

1. أخذ أموالك عن طريق الاحتيال من حسابك النقدي الإلكتروني أو بنكك أو جمعيتك للبناء؛ و/أو

2. أن تكون مسؤولاً عن دفع ثمن السلع أو الخدمات التي تم شراؤها أو التعاقد عليها بشكل احتيالي من قبل آخرين.

**جهة الإصدار** تعني بنكاً أو مؤسسة مالية أو كياناً مشابهاً مصرحاً له من قبل فيزا بتشغيل برنامج بطاقات ائتمان أو بطاقات خصم من فيزا في الإقليم ويشارك في هذه البوليصة التي تُقدم لحاملي البطاقات المؤهلين.

**الهجوم السيبراني الجماعي** يعني أي فعل يهدف إلى التأثير على عدة أشخاص بسبب أي نوع من أنواع الأعطال على مستوى نظام أو برامج ضارة أو سرقة أو سوء الاستخدام أو سوء التعامل و/أو سوء استخدام و/أو اختراق البيانات لأي بيانات و/أو قواعد بيانات و/أو أشكالٍ أخرى من التخزين تحت سيطرة مؤسسات القطاع الخاص والعام (بما في ذلك حامل البوليصة أو أي من الشركات التابعة لها و/أو الشركات المنتسبة) التي تكون مسؤولة و/أو صاحبة التزام و/أو لديها حماية تأمينية للشركات ذات صلة.

**الاحتياط باستخدام رمز المرور لمرة واحدة** يعني أن يقوم شخصٌ ما بإقناعك بالكشف عن رمز مرور لمرة واحدة (OTP) الخاص بك، مما يتيح له الوصول إلى الأموال الموجودة في حسابك المصرفي أو حسابك للأموال الإلكترونية عن طريق الاحتياط.

**الحد لكل حادثة** يعني الحد الأقصى لمبلغ المزايا المستحق سداده بموجب البوليصة عن لأي حادثة خسارة واحدة مغطاة.

**فترة البوليصة** تعني 1 سبتمبر 2024 إلى 31 مايو 2025.

**إثبات الشراء** يعني إيصال الشراء الأصلي الذي يحتوي على تفاصيل سلعة. إذا لم يكن ذلك متاحاً، فيمكنك الاستعانة بأدلةٍ أخرى تثبت بوضوح ملكيتك لتلك السلع.

**تاجر التجزئة / البائع** يعني شركة مسجلة تجارياً تباع السلع مباشرةً للمستهلكين (وليس للشركات) في المتاجر و/أو على الإنترنت، بما في ذلك منصات التجارة الإلكترونية التي يبيع تجار من طرفٍ ثالث سلعة من خلالها.

**هجوم الهندسة الاجتماعية** يعني الهجمات التي يتم تنفيذها لخداعك لفتح أو للرد على رسائل البريد الإلكتروني ورسائل نصية ومكالمات هاتفية ومواقع إلكترونية التي تبدو وكأنها من جهات شرعية أو أشخاص تثق بهم و/أو معروفين لك بغرض إقناعك بتحويل أموال. ومن أمثلة هذه الحيل على سبيل المثال لا الحصر: التصيد الاحتيالي (رسائل البريد الإلكتروني)؛ التصيد عبر رسائل نصية؛ التصيد الصوتي (رسائل احتيالية مسجلة مسبقاً)؛ هجوم انتحال الشخصية (مكالمات هاتفية منتحلة للشخصية).

**الإقليم** يعني الكويت حيث يقيم حامل البطاقة بشكلٍ قانوني، وحيث يتم إصدار بطاقة مؤهلة من قبل جهة إصدار مشاركة.

**السرقعة / مسروق** تعني أخذ ممتلكاتك دون إذنك بقصد حرمانك منها بشكلٍ دائم.

**طرف ثالث** يعني أي شخص آخر غيرك أنت أو أفراد عائلتك.

**أنت** يعني حامل البطاقة المؤهل والمستفيد من التغطية التأمينية.

**خاص بك** يعني ينتمي إليك أو متعلق بك.

## 8. ما هو مؤمن عليه؟

توفر أقسام التغطية التالية من هذه الوثيقة تفاصيل كاملة عن تغطيتك التأمينية ، بما في ذلك:

- ما الذي يتم تغطيته بموجب كل تغطية تأمينية محددة.
- ما الذي لا يتم تغطيته بموجب كل تغطية تأمينية محددة.
- ما يجب القيام به في حالة وجود مطالبة بموجب كل تغطية تأمينية محددة.
- إذا كان مبلغ التحمل ينطبق على التغطية التأمينية.

## القسم أ: الهندسة الاجتماعية

في حالة وقوعك ضحية لهجوم الهندسة الاجتماعية يُطلب منك تحويل أموال من الحساب الشخصي المرتبط ببطاقتك (بطاقتك) المؤهلة إلى حساب طرف ثالث وقمت بتحويل أموال كنتيجة مباشرة لهذا الطلب؛ أو في حالة وقوعك ضحية احتيال باستخدام رمز مرور لمرة واحدة (OTP) حيث يتمكن طرف ثالث من الوصول بشكل احتيالي إلى الأموال الموجودة في الحساب المرتبط ببطاقتك (بطاقتك) المؤهلة، سنقوم بتعويضك حتى الحدود المذكورة في القسم 4. موجز المزايا.

في حالة وقوعك ضحية لهجوم الهندسة الاجتماعية أو احتيال باستخدام رمز مرور لمرة واحدة:

1. يجب عليك إبلاغ سلطة الشرطة المختصة في الإقليم بشأن الاحتيال في غضون 24 ساعة من اكتشافك له. ستحتاج إلى الحصول على رقم مرجعي للجريمة.
2. يجب عليك إخطار بنكك أو مزود حسابك للنقود الإلكترونية في غضون 24 ساعة من اكتشافك لعملية الاحتيال، حتى يتمكن من القيام بمحاولات لإيقاف المعاملة من إتمامها أو تتبع مكان ذهاب الأموال.
3. يجب عليك إخطارنا بمجرد أن تصبح على علم بأنك وقعت ضحية لهجوم الهندسة الاجتماعية أو الاحتيال عبر استخدام رمز مرور لمرة واحدة، في موعد لا يتجاوز 30 يوماً من تاريخ اكتشافك لأول مرة أنك كنت ضحية لهذا الاحتيال.
4. يجب أن تكون قادرًا على إثبات أنك اتخذت خطوات معقولة من أجل:  
أ. التوثيق والتحقق من هوية الشخص الذي سعى للحصول على الأموال منك.  
ب. أن الشخص كان يحق له الحصول على مدفوعات.

يمكن أن تتضمن الخطوات المعقولة للتحقق من هوية الشخص الذي سعى للحصول على أموال منك، على سبيل المثال لا الحصر:

- الاتصال بالشخص عبر قناة اتصال بديلة وسؤاله مباشرة عما إذا كان قد طلب المال؛ و/أو
- التحقق من البنك من أن معلومات المدفوع له المقدمة شرعية/ تتطابق مع سجلاته.

نحن نتفهم أنه في بعض الحالات قد يقوم البنك أو مزود حسابك للنقود الإلكترونية في بعض الحالات بتعويضك عن هذه المعاملات، ولكن إذا رفض البنك أو مزود حسابك للنقود الإلكترونية قبول المسؤولية كتابيًا وكنت قد امتثلت لشروط وأحكام البنك أو مزود حسابك للنقود الإلكترونية ، وامتثلت لشروط وأحكام هذه البوليصا، فسنقوم بتعويضك عن هذه المعاملات.

## ما هو غير مؤمن عليه في إطار هجوم الهندسة الاجتماعية:

- أي تحويل من حساب تجاري.
- أي احتيال في رسوم مسبقة حيث يتم وعك بسلع و/أو خدمات و/أو مكاسب مالية، مقابل دفعة مقدمة بما في ذلك الدفع عن طريق معاملة (معاملات) إلكترونية.
- عمليات النصب المتعلقة بالثقة/الرومانسية، حيث يقوم شخص ما بإقامة علاقة صداقة معك، أو تكوين علاقة شخصية معك، أو التظاهر بأنه مهتم بعلاقة عاطفية معك وإقناعك بتحويل أموال إليه.
- أي معاملات يقوم بها أفراد العائلة أو أي شخص تعرفه.

## مبلغ التحمل المنطبق على الهندسة الاجتماعية:

سيتم خصم مبلغ تحمل لكل مطالبة ناجحة. يظهر مبلغ التحمل المستحق في القسم 4. ملخص المزايا.

## القسم ب: الاحتيال في التسوق عبر الإنترنت

يتم تقديم تعويض لك عندما تكتشف أنك اشتريت سلعة (سلعًا) / خدمة (خدمات) مؤهلة عبر الإنترنت من طرف ثالث للاستخدام الشخصي، ولكن تبين أن الموقع الإلكتروني للبائع/منصته للتداول احتيالي. يجب أن يكون الدفع مقابل هذه السلعة (السلع) /الخدمة (الخدمات) المؤهلة قد تم باستخدام بطاقتك (بطاقتك) المؤهلة أو حسابك المرتبط ببطاقتك (بطاقتك) المؤهلة.

# التغطية التأمينية

يُرجى الإحاطة علماً: أن هذه التغطية لا تهدف إلى تعويضك عن المعاملات عبر الإنترنت التي تتم على مواقع إلكترونية/منصات تداول حقيقية، حيث يكون البائع الشرعي:

- أصبح معسراً؛ و/أو
- لم يتم بتسليم السلعة (السلع)/الخدمة (الخدمات) المؤهلة؛ و/أو
- تم تسليم السلعة (السلع) / الخدمة (الخدمات) المؤهلة تالفة أو معيبة.

في الحالات المذكورة أعلاه، يجب عليك التقدم بشكاوىك إلى البائع عبر الإنترنت أو الرجوع إلى قانون/حقوق المستهلك التي تحميك في الإقليم.

في حالة وقوعك ضحية للاحتيال في التسوق عبر الإنترنت:

1. يجب عليك إبلاغ سلطة الشرطة المختصة في الإقليم بشأن الاحتيال في غضون 24 ساعة من اكتشافك له. ستحتاج إلى الحصول على رقم مرجعي للجريمة.
2. يجب عليك إخطارنا بمجرد علمك بأنك وقعت ضحية لهذا الاحتيال، وفي موعد لا يتجاوز 30 يوماً من تاريخ اكتشافك لأول مرة أنك كنت ضحية لهذا الاحتيال.
3. يجب أن تثبت أنك قمت بمحاولات معقولة للاتصال بالبائع لطلب استرجاع أو استرداد قيمة مشترياتك عبر الإنترنت.
4. يجب عليك إخطار جهة إصدار بطاقتك المؤهلة/مصرفك أو مزود حسابك للنقود الإلكترونية في غضون 24 ساعة من اكتشافك لهذا الاحتيال لتقليل الخسائر الإضافية الناجمة عن هذا الاحتيال.

نحن نتفهم أنه في بعض الحالات قد تقوم جهة إصدار بطاقتك المؤهلة/المصرف أو مزود حسابك للنقود الإلكترونية بتعويضك عن هذه المعاملات، ولكن إذا رفضت جهة إصدار بطاقتك المؤهلة/المصرف أو مزود حسابك للنقود الإلكترونية قبول المسؤولية كتابياً وكنت قد امتثلت لشروط وأحكام جهة إصدار بطاقتك المؤهلة/المصرف أو مزود حسابك للنقود الإلكترونية، وامتثلت لشروط وأحكام هذه البوليصا، فنقوم بتعويضك عن هذه المعاملات.

ما لا يتم التأمين عليه بموجب الاحتيال في التسوق عبر الإنترنت:

- عمليات الشراء عبر الإنترنت حيث يكون الدفع نقداً أو بعملة مشفرة مثل البتكوين أو قسائم أو نقاط المكافأة.
- المعاملات غير المصرح بها على بطاقتك المؤهلة أو حسابك للنقود الإلكترونية بسبب هذا الاحتيال الذي يؤدي إلى استنساخ بطاقتك المؤهلة أو سرقة الهوية.

مبلغ التحمل المنطبق على الاحتيال في التسوق عبر الإنترنت:

سيتم خصم مبلغ تحمل لكل مطالبة ناجحة. يظهر مبلغ التحمل المستحق في القسم 4. ملخص المزايا.

## القسم ج: بوابة الأمن السيبراني

خلال فترة سريان بوليصتك للتأمين، يتم تزويدك بإمكانية الوصول إلى بوابة الأمن السيبراني، والتي توفر لك "درجة الأمن السيبراني الشخصي" وتقارير لمساعدتك على البقاء آمناً على الإنترنت. ستقوم البوابة بتقييم أكثر من 70 عامل خطر لتحديد درجة أمنك الإلكتروني، مما سيمكنك من فهم بصمتك الرقمية وطرق التي قد تتعرض بها معلوماتك أو أموالك أو خصوصيتك لخطر الاختراق.

سيتم تزويدك بما يلي:

- رصد ما يصل إلى عنواني [2] بريد إلكتروني شخصي، وبطاقتي [2] ائتمان ورقمي [2] هاتف خاصين بك
- توفير حماية للجهاز من الثغرات الأمنية لثلاثة [3] أجهزة إلكترونية
- حماية جهاز التوجيه من الثغرات الأمنية
- التدريب والتنبيهات للوقاية من النصب

للتسجيل للحصول على هذه الميزة، يرجى زيارة [https://gcc.dynarisk.com/ar\\_AE/signup/kuwait](https://gcc.dynarisk.com/ar_AE/signup/kuwait) حيث ستجد تعليمات حول كيفية تسجيل الدخول وتفعيل بوابة الأمن السيبراني.

## 9. الأحكام والشروط العامة

الأحكام العامة

# التغطية التأمينية

تنطبق هذه الأحكام على جميع تغطيات هذه البوليصه:

- لا يقع على عاتقنا واجب توفير التغطية بموجب هذه البوليصه، ما لم يكن هناك امثالاً كامل لالتزاماتك على النحو المنصوص عليه في هذه البوليصه.
- يجب عليك اتخاذ خطواتٍ معقولة لتجنب الخسائر.
- فيما يتعلق بكل من المزايا، وبغض النظر عن عدد المطالبات المقدمة بشكلٍ فردي أو إجمالي، سندفع حتى الحد الأقصى للمبلغ كما هو موضح في القسم 4. ملخص المزايا.
- يجب ألا توافق على تقييد أو استبعاد أي حق استرداد قد يكون لك ضد طرفٍ ثالث عن خسارة أو ضرر أو مسؤولية قد تكون أو قد تخضع لمطالبة بموجب هذه التغطية.
- توافق على أن لنا الحق في متابعة حقوقك في الاسترداد ضد طرفٍ ثالث (حيثما يسمح القانون بذلك) عن الخسارة أو الضرر أو المسؤولية التي تخضع أو يحتتمل أن تخضع لمطالبة بموجب هذه التغطية ويجب عليك القيام بكل ما هو ضروري بشكلٍ معقول لمساعدتنا في القيام بذلك.
- يجب أن تكون مقيماً في الإقليم في وقت تقديم طلب الحصول على هذا التأمين وأن تظل مقيماً في الإقليم خلال مدة سريان هذه البوليصه. إذا كنت تخطط للانتقال إلى بلدٍ آخر خارج الإقليم، يجب عليك الاتصال بنا لمعرفة ما إذا كان من الممكن أن تظل هذه البوليصه سارية المفعول.

## الاستثناءات العامة

تنطبق هذه الاستثناءات على جميع التغطيات الواردة في هذه البوليصه. نحن لا نقدم تغطية لـ:

- أي حادث يقع قبل تاريخ بدء سريان بوليصتك للتأمين أو بعد الإلغاء.
- أي خسارة/خسائر تمت على بطاقتك المؤهلة أو حسابك للنقود الإلكترونية قبل أكثر من شهرين (2) من إبلاغك عن الحادث لأول مرة إلى جهة إصدار البطاقة المؤهلة والسلطات المختصة.
- المبلغ الأول من كل مطالبة ناجحة (مبلغ التحمل)، حسب الاقتضاء.
- أي خسائر يمكن استردادها من أي مصدر آخر، على سبيل المثال لا الحصر، بنكك أو مزود حسابك للنقود الإلكترونية أو منصات الدفع تابعة لجهة خارجية.
- أي خسارة قبل أو بعد الحادث، إذا تعمدت إخفاء أو تحريف أي واقع أو ظرف جوهري يتعلق بهذا التأمين أو قدمت لنا معلوماتٍ احتيالية.
- أي خسارة ناتجة عن حرب أو غزو أو أعمال عدائية لعدو أجنبي (سواءً تم إعلان حرب أم لا) أو حرب أهلية أو تمرد أو ثورة أو تمرد مسلح أو عصيان أو سلطة عسكرية أو معتصبة أو تأميم أو مصادرة أو استيلاء أو حجز أو تدمير من قبل الحكومة أو أي سلطة عامة.
- أي خسارة ناتجة عن مقامرة، أو يانصيب، أو مسابقة، أو لعب ترويجية، أو غيرها من ألعاب الحظ.
- أي خسارة ناتجة عن نشاط غير قانوني تقوم به سواء عن علم أو دون علمك.
- أي خسارة تنتسب فيها أنت أو أفراد عائلتك عمداً.
- أي خسارة ناتجة عن هجوم سيبراني جماعي محتمل.

## 10. كيفية تقديم مطالبة

عند تقديم المطالبة، يجب عليك:

1. التواصل مع فريق دعم المطالبات السببرانية عبر البريد الإلكتروني [creditcardclaims@crowco.me](mailto:creditcardclaims@crowco.me)
2. تقديم المعلومات التالية:
  - i. اسمك.
  - ii. أول 9 أرقام من رقم بطاقتك المغطاة.
  - iii. عنوانك.
  - iv. قسم التغطية الذي ترغب في تقديم مطالبة بموجبه.
3. تقديم جميع فواتيرك وإيصالاتك وتقاريرك الأصلية (بما في ذلك الرقم المرجعي للجريمة، عند الاقتضاء) وأي مستنداتٍ أخرى ضرورية لدعم مطالبتك.
4. تقديم إثباتات الشراء للسلع التي تتم المطالبة بها، حسب الاقتضاء. إذا لم يكن بالإمكان تقديم إثباتات الشراء، فقد لا يتم دفع مطالبتك، وسيتم اتخاذ هذا القرار وفقاً لسلطتنا التقديرية.

يجب أن تقدم جميع المعلومات والأدلة المطلوبة من جانبنا على نفقتك الخاصة، على أن تكون بالشكل وبالكيفية التي قد تُحدها لمعالجة المطالبة.

إذا لم تلتزم بشروط وأحكام هذه التغطية، يجوز لنا رفض الدفع أو تخفيض مبلغ المطالبة المستحق الدفع.

يُرجى أولاً قراءة الأقسام ذات الصلة بالمزايا المحددة والقسم المعنون "الشروط والأحكام العامة" لتحديد ما هو مشمول بالتغطية، وبوجه الخصوص، الشروط والاستثناءات و/أو طلبات البيانات المحددة المتعلقة بمطالبتك.

سنسدد المدفوعات في غضون ثلاثين [30] يوماً من تاريخ الموافقة على المطالبة من جانبنا.

## 11. المطالبات الاحتيالية

إذا قدمت أنت، أو أي شخص يتصرف نيابةً عنك، مطالبة غير نزيهة أو كاذبة أو احتيالية بأي حالٍ من الأحوال، فإن هذه البوليصه تصبح باطلة. ويعني ذلك أننا لن ندفع المطالبة أو أي مطالبةٍ لاحقةٍ ويجوز لنا تقديم إشعار بإلغاء هذه البوليصه من لحظة وقوع الغش أو الكذب أو الاحتيال. بالإضافة إلى ذلك، يجوز لنا استرداد المبالغ التي دفعناها من قبل فيما يتعلق بالمطالبة.

في حالة عدم النزاهة أو كذب أو محاولة احتيال أو احتيال فعلي، قد تتم مشاركة بياناتك مع قواعد بيانات قطاع التأمين ذات الصلة وسلطات إنفاذ القانون، وقد يؤدي ذلك إلى رفض التأمين في المستقبل وقد تتم مقاضاتك.

## 12. التغييرات في البوليصه

يجوز لحامل البوليصه ، خلال فترة التأمين، إضافة أو حذف حاملي البطاقات من هذه البوليصه من خلال تصريحات. لا يجوز لحامل بوليصه التأمين إجراء تغييرات على هذه البوليصه إلا في الحالات التي يتم الاتفاق عليها خطياً من جانبنا على وجه التحديد.

نحتفظ بالحق في إجراء تغييرات على أحكام البوليصه المعمول بها أو الإضافة إليها:

- لأسباب قانونية أو تنظيمية أو ضريبية؛ و/أو
- لتعكس إرشادات الصناعة الجديدة و قواعد الممارسة؛ و/أو
- لتعكس زيادات أو تخفيضات التكلفة المشروعة المرتبطة بتوفير هذه البوليصه.

إذا حدث ذلك، سنخاطب حامل البوليصه بتفاصيل التغييرات قبل تسعين [90] يوماً على الأقل من قيامنا بها. تقع على عاتق حامل البوليصه مسؤولية إبلاغ حاملي البطاقات بهذه التغييرات. أي تغييرات نجرها ستكون هي نفسها لجميع حاملي البطاقات بموجب البوليصه. لن نقوم بإجراء تغييرات تنطبق فقط على حامل بطاقة معين، بخلاف ما هو مذكور في الجزء (ب) من القسم 13. إلغاء البوليصه.

## 13. إلغاء البوليصه

يجوز لنا إلغاء:

(أ) هذه البوليصه بإرسال إشعار خطي مدته تسعين [90] يوماً إلى حامل البوليصه على آخر عنوان معروف له. في حالة الإلغاء من جانبنا، يجب على حامل البوليصه إخطار جميع حاملي البطاقات بهذا الإلغاء.

(ب) تغطيتك، إذا قدمت عمداً معلومات غير كاملة أو خاطئة أو مضللة طلبناها منك أثناء عملية تقديم طلب البوليصه ، أو في أي وقت خلال فترة التأمين، أو فيما يتعلق بمطالبة ما.

## 14. بيان خصوصية البيانات

### المعلومات الشخصية

شركة وربة للتأمين هي المتحكم في البيانات، ونحن نتحمل مسؤوليتنا الكاملة عن حماية خصوصية العملاء وسرية وأمن المعلومات الشخصية الموكلة إلينا.

في هذا الإشعار، وحيثما نشير إلى معلومات شخصية، فهذا يعني أي معلومات تحدد هوية الفرد وتتضمن أي معلومات شخصية حساسة (مثل المعلومات المتعلقة بالحالة (الحالات) الصحية أو الطبية). حيثما نشير إليك "أنت" أو إلى "معلوماتك الشخصية"، سيتضمن ذلك أي معلومات تحدد هوية شخص آخر قمت بتزويدنا بمعلوماته (حيث سنفترض أنه قد وكلك للتصرف بالنيابة عنه). توافق على استلام أي إشعارات حماية بيانات منا بالنيابة عنهم.

سنستخدم معلوماتك الشخصية لغرض تقديم خدمات التأمين. من خلال تقديم معلوماتك الشخصية، فإنك توافق على أن يتم استخدام معلوماتك الشخصية من قبلنا ومن قبل مجموعة شركاتنا\* وشركات إعادة التأمين لدينا ومقدمي الخدمات/ شركاء الأعمال لدينا ووكلائنا لأغراض الإدارة وخدمة العملاء ومعالجة المطالبات وخدمات المساعدة وتحديد سمات العملاء وإدارة عملياتنا التجارية ومراجعتها. قد نقوم أيضاً بتمرير معلوماتك الشخصية إلى شركات تأمين أخرى وهيئات تنظيمية وهيئات إنفاذ القانون لمنع الاحتيال أو الجرائم المالية أو حيثما يتطلب منا القانون القيام بذلك.

لن نشارك معلوماتك الشخصية الحساسة، ما لم نحصل على موافقة محددة منك أو من ممتلكك الشخصي المعين أو إذا كان القانون يلزمنا بذلك. قد ننقل معلوماتك الشخصية إلى بلدان أخرى قد لا تتمتع بنفس مستوى حماية البيانات الذي تتمتع به بلدك الأم، ولكن إذا فعلنا ذلك، فسوف نكفل وضع ضمانات مناسبة لحماية معلوماتك الشخصية.

للأسئلة المتعلقة بمعلوماتك الشخصية، يُرجى الاتصال بـ:

شركة وربة للتأمين – مدينة الكويت - الشرق - شارع أحمد الجابر - دروزة عبدالرزاق - برج وربة – الصفاة العاصمة 13103 الكويت.

## 15. العقوبات

لا يجوز اعتبار أي شركة تأمين (إعادة تأمين) مسؤولة عن توفير تغطية ولا تكون أي شركة تأمين (إعادة تأمين) مسؤولة عن دفع أي مطالبة أو تقديم أي ميزة بموجب هذه الوثيقة إلى الحد الذي يؤدي فيه توفير هذه التغطية أو دفع هذه المطالبة أو تقديم هذه الميزة إلى تعريض شركة التأمين (إعادة التأمين) لأي عقوبة، أو حظر أو تقييد منفذ بموجب قرارات الأمم المتحدة أو العقوبات التجارية والاقتصادية أو القوانين أو اللوائح أو القيود التي يفرضها الاتحاد الأوروبي أو المملكة المتحدة أو دولة الإمارات العربية المتحدة أو مركز دبي المالي العالمي أو مملكة البحرين أو المملكة العربية السعودية أو جمهورية مصر العربية أو الولايات المتحدة الأمريكية.