

## الأسئلة الشائعة: حساب الذهب

فتح الحساب:

1. من يمكنه فتح حساب الذهب؟

أي عميل من عملاء بنك وربة مسجل في التطبيق ويبلغ من العمر 21 عاما فما فوق.

2. كيف يمكنني فتح حساب الذهب؟

يجب على العميل تسجيل الدخول عبر تطبيق بنك وربة في الصفحة الرئيسية و صفحة الخدمات

3. هل يمكنني فتح حساب الذهب دون شراء الذهب؟

نعم، يمكن فتح الحساب دون شراء الذهب. يتيح للمستخدم الوصول إلى عرض جميع اختيارات سبائك الذهب المتاحة للبيع.

4. هل هناك أي رسوم لفتح حساب الذهب؟

لا توجد اي رسوم، يتم فتح الحساب مجانا.

5. كيف يمكنني مراجعة شروط الحساب الذهب؟

نعم، يتم مراجعة الشروط والأحكام لحساب الذهب باللغتين العربية والإنجليزية قبل فتح الحساب.

6. ماذا سيصبح اذا لم استخدم حساب الذهب الخاص في؟

سيغلق الحساب بعد مضي 180 يوم متتالي لعدم الأستخدام مع 0 من السبائك الذهبية في الحساب

تفاصيل الحساب:

1. ما هي المعلومات المعروضة في تفاصيل الحساب؟

يتضمن عرض تفاصيل الحساب (اسم الحساب، نوع الحساب، يوم فتح الحساب) مع ذكر إجمالي حساب الذهب مع قيمة الذهب عند البيع.

2. هل توضح اسعار شراء / بيع الذهب المعروضة أعلاه في الشاشة الرئيسية مباشرة؟

يمكن للعميل عرض كشف الحساب، طلبات السابقة، ومعلومات حول حساب الذهب.

## أنوع سبائك الذهب

1. ما هي أنواع الذهب المقدمة؟

سبائك الذهب المعروضة إما سويسرية أو إماراتية كلاهما عيار 24 قيراط مع نقاء 999.9.

2. ما هي فئات الذهب المتاحة؟

بالنسبة لسبائك من النوع السويسري تبدأ الاحجام من 1 جرام. اما بالنسبة للسبائك الإماراتية تبدأ من 250 جراما.

3. لماذا بعض فئات الذهب غير متوفرة؟

نحن نقدم فقط سبائك الذهب المتوفرة برقم تسلسلي رسمي بناء على الطلب، قد لا يتم إدراج انواع معينه من السبائك في قائمة متجر الذهب بسبب عدم توفر السبيكة المطلوبة.

4. متى تتم تحديث قائمة سبائك الذهب؟

تتم إعادة توفير الذهب مرتين في الأسبوع. يمكنك دائما إعادة زيارة قائمة حساب الذهب لاحقا لعرضها كلما تم إعادة تخزين الفئة المطلوبة.

## شراء سبائك الذهب

1. كيف يمكنني شراء سبائك الذهب؟

في القائمة الرئيسية في حساب الذهب، في اختيار سبائك الذهب انقر "شراء الذهب" يمكنك تصفح مجموعة واسعة من السبائك الذهبية الذي المراد شراؤها بنوعي سويسري أو إماراتي.

2. ما هو الحد الأدنى لكمية الذهب التي يمكنني شراؤها؟

بالنسبة للنوع السويسري، تبدأ السبائك الذهبية من 1 جرام. بالنسبة للنوع الاماراتي يبدأ من 250 جراماً.

3. ما هو الحد الأقصى لكمية الذهب التي يمكنني شراؤها؟

شراء ما يصل إلى 5 كجم.

4. متى يمكنني الحصول على الأرقام التسلسلية؟

بعد استكمال وقبول عملية طلب شراء سبائك الذهب.

5. ما هي رسوم بنك وربة؟

تطبق رسوم بنك وربة وهي 200 فلس لكل 1 جرام من الذهب. يتم عمل خصومات على رسوم بنك وربة في الحين والآخر.

6. لماذا سعر شراء الذهب أعلى من الحساب (وزن الذهب × سعر شراء الذهب)؟

تشمل الأسعار رسوم بنك وربة بالإضافة لرسوم صناعة الذهب.

7. لماذا يختلف السعر في صفحة المراجعة؟

يتم عرض السعر الفعلي في صفحة المراجعة ، والتي يتم تحديثها كل 15 ثانية. يتم تقدير الذهب في الخطوات السابقة السعر فقط.

8. كم من الوقت سيتم الاحتفاظ بالسعر لإتمام المعاملة؟

3 دقائق من إكمال عملية طلب الشراء.

9. هل يمكنني مراجعة أمر الشراء قبل اتمام عملية شراء الذهب؟

نعم، يمكنك مراجعة السعر النهائي قبل محاولة الشراء التي يتم تحديثها كل 15 ثانية وفقا لتسعير سوق الذهب العالمي.

10. ماذا يحدث إذا نفذ الوقت قبل إكمال شاشة كلمة المرور؟

سيتم إعادة المبلغ في حسابك وذلك وفقا لتحديث أسعار شراء الذهب.

## تخزين الذهب

1. أين سيتم تخزين الذهب؟

سيتم تخزين الذهب وتأمينه تحت مظلة دار السبائك في موقعها في مدينة الكويت - برج بيتك الطابق الأول في خزنة خاصة مخصصة لعملاء بنك وربة.

2. ما هي تدابير الأمان المتخذة في الخزنة الخاصة؟

تم اتخاذ جميع التدابير الأمنية اللازمة، حيث يتم التأمين بالكامل عن طريق شركة التأمين الكويتية.

3. هل يمكن للعميل الذهاب إلى دار السبائك لاستلام الذهب؟

لا يمكن استلام الذهب من متجر دار السبائك، يتم التوصيل في حال طلبه من خلال تطبيق وربة فقط.

4. هل هناك رسوم تخزين؟

لا توجد رسوم تخزين. ومع ذلك، تكون الرسوم الإدارية 10 د.ك سنويًا، والتي تبدأ من السنة الثانية لتنشيط الحساب.

## بيع سبائك الذهب

1. كيف يمكنني بيع الذهب؟

في القائمة الرئيسية لحساب الذهب في خيار سبائك الذهب انقر على اختيار "بيع الذهب". يمكن للعميل طلب بيع السبيكة الذهبية المراد بيعها.

2. هل يمكنني اختيار الأرقام التسلسلية التي أريد بيعها؟

نعم يمكنك اختيار إحدى من السبائك الذهبية المتوفرة مع ذكر الرقم التسلسلي الخاص فيها في حساب الذهب الخاص بك.

3. من يشتري الذهب الذي أخطط لبيعه؟

بالشراكة مع مجموعة دار السبائك المسؤول عن بيع الذهب. بناء على سعر البيع الموضح في تطبيق بنك وربة، ووفقا للسوق العالمي لأسعار الذهب.

4. لماذا لا يمكن بيع بعض سبائك الذهب الخاصة بي؟

يمكن بيع الذهب الخاص بك، بعد 12 ساعة من إتمام عملية شراء الذهب، لتتمكن من بيع الذهب الخاص بك.

5. لماذا سعر بيع السبيكة الذهب أعلى من المذكور بالحساب (وزن الذهب × سعر شراء الذهب)؟

الأسعار تشمل رسوم بنك وربة بالإضافة لرسوم مصنعية الذهب.

6. هل يمكنني من إختيار الحساب الذي سيتم الإيداع فيه؟

نعم، يتم إختيار حساب الإيداع قبل إتمام عملية طلب بيع السبائك الذهبية.

7. هل يمكنني مراجعة أمر البيع؟

نعم، يمكنك مراجعة سعر البيع النهائي محدثه في خطوة البيع كل 15 ثانية وفقا لتسعير سوق الذهب العالمي. تليها طلب كلمة المرور كخطوة إجرائيه ملزمة لإتمام طلب البيع.

## توصيل سبائك الذهب

1. متى يمكنني تقديم طلب توصيل الذهب؟

بعد إتمام 12 ساعة من استكمال عملية شراء الذهب بالنقر على خيار "توصيل الذهب" في قائمة سبائك الذهب.

2. هل يمكنني طلب توصيل 1 جرام من الذهب فقط؟

نعم، يمكن للعميل اختيار سبيكة الذهب المراد توصيلها برقم تسلسلي متميز وفقا لطلب التوصيل.

3. كيف يمكنني التحقق من حالة التوصيل؟

سيتم تحديث حالة التوصيل بناء على استكمال عملية التوصيل والتسليم.

4. ما هو رقم التواصل الذي سيتم استخدامه لطلبات التوصيل؟

سيتم التواصل مباشرة على رقم التواصل الخاص بك من قبل شركة التوصيل المعتمدة

5. هل نظام التوصيل آمن؟

نظام التوصيل المتبع عبر شركة توصيل واحدة من أشهر شركات التوصيل المتخصصة في الذهب ووكالة تسليم البضائع القيمة "شركة الرائد للحراسة".

6. كم تبلغ رسوم التوصيل؟

تطبق رسوم التوصيل وهي 6 د.ك لكل طلب توصيل.

7. لماذا يتم احتساب رسوم التوصيل على عمليات التسليم "الفاشلة"؟

سيتم احتساب رسوم التوصيل من ضمن تكاليف شركة التوصيل "شركة الرائد للحراسة"، وهي غير مسترجعة بالإخذ بالاعتبار هذي الرسوم مطبقة في حال فشل تسليم طلب توصيل السبائك الذهبية من طرف العميل.

8. كيف يمكنني إلغاء طلب توصيل؟

لا يمكنك إلغاء طلب التوصيل بسبب اعتماد الطلب التوصيل على الفور مع شركة التوصيل.

9. هل يمكنني تحديث بيانات عنوان التوصيل؟

عند طلب "توصيل الذهب"، يجب عليك ملء تفاصيل العنوان وفقا لموقعك.

10. ماهي المدة الزمنية لتوصيل السبائك الذهبية؟

يتم توصيل السبائك الذهبية في مدة لا تتجاوز ال 48 ساعة بعد إتمام طلب عملية توصيل الذهب.

11. من سيتصل بي عند الاستلام؟

سيتم الاتصال بك م من قبل موظفو شركة التوصيل الموثوق بهم "شركة الرائد للحراسة" لتسليم الذهب الخاص بك بناء على الوقت / التاريخ المفضل لديك.

12. ما هي المتطلبات الأساسية لتسليم سبائك الذهب؟

يجب عليك استلامها شخصيا ومن خلال إبراز البطاقة المدنية الخاصة بك بشرط فعاليتها

شراء الذهب (تداول الذهب)

1. كيف يمكنني شراء الذهب الخام في منصة تداول الذهب؟

اذهب الى القائمة الرئيسية في حساب الذهب وانقر على "تداول الذهب". ستكون خيارات الشراء متاحة لبدء تداول الذهب.

2. كيف يمكنني معرفة سعر الشراء للذهب الخام؟

من خلال تحديد كمية الذهب المطلوبة بالجرام، سيتم عرض سعر الشراء، بالإضافة إلى رسوم بنك وربة. يتم تحديث أسعار الذهب كل 15 ثانية.

3. ما هو الحد الأقصى للذهب الخالص الذي يمكنني شراؤه؟

إجمالي 5 كيلوجرام من سبائك الذهب المملوكة والذهب الخام في حساب الذهب.

4. كيف يمكنني الحصول على سجل المعاملات لحساب الذهب؟

بعد إكمال عملية الشراء وخطوة التحقق من كلمة المرور، ستظهر الرقم المرجعي للمعاملة على شاشة النجاح. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تسجيلها في شاشة سجل المعاملات المتاحة على الصفحة الرئيسية لحساب الذهب.

5. ما هي رسوم بنك وربة؟

هي 0.200 د.ك لكل جرام من الذهب. يتم عمل خصومات التي يقدمها بنك وربة في الحين والأخر.

6. لماذا يكون سعر قضييب الذهب أعلى من الحساب (وزن الذهب × سعر شراء الذهب)؟

تشمل الأسعار رسوم بنك وربة المعروضة في صفحة الدفع.

7. كيف يمكنني معرفة السعر النهائي للشراء؟

سيتم عرض السعر على صفحة المراجعة، مع تحديثه كل 30 ثانية.

8. ما هو مدى الوقت الذي يتم فيه الاحتفاظ بالسعر لإكمال المعاملة؟

3 دقائق من استكمال عملية طلب الشراء.

9. هل يمكنني مراجعة طلب الشراء قبل عملية شراء الذهب الخام؟

نعم، يمكنك مراجعة السعر النهائي قبل محاولة الشراء، مع تحديثه كل 30 ثانية وفقاً لأسعار السوق العالمية للذهب بتقنية دار السبائك.

10. ماذا يحدث إذا انتهت الفترة الزمنية قبل استكمال شاشة كلمة المرور؟

ستظهر رسالة انتهاء الوقت لتوجيهك إلى الصفحة الرئيسية للشراء لإعادة حساب الأسعار الجديدة وفقاً لأسعار الذهب.

11. كيف يمكنني الحصول على فاتورة لمعاملي؟

بعد اكتمال عملية الشراء، سيتم عرض خيار الفاتورة الأصلية التي يمكن عرضها وتنزيلها. ستكون الفاتورة أيضاً متاحة في سجل المعاملات.

بيع الذهب الخام (تداول الذهب)

1. كيف يمكنني بيع الذهب؟

انقر على خيار "البيع" في القائمة الرئيسية لتداول الذهب. يجب تحديد جرامات الذهب التي سيتم بيعها.

2. من المسؤول عن بيع الذهب؟

بالتعاون مع دار السبائك، سيتم تنفيذ أمر البيع وفقاً للسعر المعروض في تطبيق بنك وربة واستناداً إلى أسعار السوق العالمية للذهب.

3. لماذا يكون سعر بيع الذهب أعلى من الحساب (وزن الذهب × سعر شراء الذهب)؟

تشمل الأسعار رسوم بنك وربة بالإضافة إلى سعر الذهب الذي يتم تحديثه كل 15 ثانية.

4. هل يمكنني اختيار الحساب الذي أريد أن يتم إيداع المبلغ فيه عند بيع الذهب؟

نعم، يمكنك اختيار الحساب الذي سيتم تحويل المبلغ إليه عند إكمال طلب بيع الذهب.

5. هل يمكنني مراجعة طلب البيع؟

يمكنك مراجعة السعر النهائي قبل خطوة البيع، والتي يتم تحديثها كل 30 ثانية وفقًا لأسعار السوق العالمية للذهب. يتطلب إكمال طلب البيع تحقق بكلمة مرور.

6. ماذا يحدث إذا انتهت الفترة الزمنية قبل استكمال شاشة كلمة المرور؟

ستظهر رسالة انتهاء توجيهك إلى صفحة "البيع" الرئيسية لإعادة حساب الأسعار الجديدة وفقًا لأسعار بيع الذهب.

7. كيف يمكنني الحصول على فاتورة لمعاملي؟

بعد اكتمال عملية البيع، سيتم عرض خيار الفاتورة الأصلية التي يمكن عرضها وتنزيلها. ستكون الفاتورة أيضًا متاحة في سجل المعاملات.

## توصيل الذهب (تداول الذهب)

1. متى يمكنني تقديم طلب توصيل الذهب؟

يمكنك اختيار "توصيل الذهب" في القائمة الرئيسية لتداول الذهب.

2. هل يمكنني توصيل جرام واحد من الذهب الخام؟

يمكنك اختيار أي من سبائك الذهب المتاحة لطلب التوصيل، حسب رصيدك من الذهب.

3. ماهو رقم التواصل الذي يتم الاتصال بك لطلبات التوصيل؟

سيقوم مندوب التوصيل الموثوق به بالاتصال بك بناءً على رقم الاتصال الذي تم تحديده في دليل العناوين.

4. هل توصل الذهب آمن؟

نظام التوصيل المتبع عبر شركة توصيل واحدة من أشهر شركات التوصيل المتخصصة في الذهب ووكالة تسليم البضائع القيمة "شركة الرائد للحراسة"

5. لماذا يتم احتساب رسوم التوصيل على عمليات التسليم "الفاشلة"؟

وفقاً لشروط وأحكام دار السبيغ والرائد للأمان، لا تُرد رسوم التسليم حتى عندما يفشل العميل في استلامها.

6. كيف يمكنني توصيل الذهب الخام في تداول الذهب؟

يجب عليك تحويل كمية الذهب الخالصة بسبائك الذهب، مع اختيار واسع من (السويسرية أو الإماراتية) بحسب رصيدك المتاح من الذهب.

7. ماهي رسوم التوصيل في منصة تداول الذهب؟

تكلفة التوصيل هي 6 د.ك بالإضافة إلى رسوم مصنعية الذهب، حسب نوع ووزن السبيكة المختارة.

8. هل يمكنني إلغاء طلب توصيل الذهب؟

لا يمكنك إلغاء طلب التوصيل، لأن الطلب يتم إصداره فوراً مع شركة التوصيل الموثوقة.

9. هل يمكنني تحديد تفاصيل عنواني للتوصيل؟

عند تقديم طلب "توصيل الذهب"، يجب عليك ملء تفاصيل عنوانك وفقاً لموقعك.

10. كم يستغرق توصيل سبيكة الذهب؟

سيتم توصيل سبائك الذهب في غضون 48 ساعة من بدء طلب التوصيل في تطبيق بنك وربة.

11. من سيتصل بي عند التوصيل؟

سيقوم الشخص الموثوق به في توصيل "الرائد للحراسة" بالاتصال بك لتسليم ذهبك استناداً إلى الوقت/التاريخ المحدد الخاص بك.

12. ما هي الشروط الأساسية لاستلام سبائك الذهب عند التسليم؟

يجب استلام الذهب بشكل شخصي ومن خلال تقديم بطاقة الهوية المدنية الصالحة.

13. كيف يمكنني التحقق من حالة التوصيل؟

سيتم تحديث علامة حالة التوصيل وفقاً لنوع الطلب في سجل العمليات.

#### سجل العمليات

1. ما هي المعلومات المخزنة لكل سبيكة من الذهب؟

نوع الذهب، الرقم التسلسلي، كمية الذهب، أسعار الشراء/البيع.

2. ما هي المعلومات المعروضة في علامة التبيوب "المشترأة" في قوائم الذهب؟

نوع الذهب، الرقم التسلسلي، كمية الذهب، وأسعار الشراء.

3. ما هي المعلومات المعروضة في علامة التبيوب "المباعة" في قوائم الذهب؟

نوع الذهب، الرقم التسلسلي، كمية الذهب، سعر البيع.

4. ما هي المعلومات المعروضة في علامة التبيوب "النوصيل"؟

نوع الذهب، الرقم التسلسلي، كمية الذهب، أسعار الشراء، حالة التسليم.

#### تفاصيل كشف الحساب

1. ما هي التفاصيل الواردة في كشف الحساب؟

نوع الذهب، رقم معرف للطلب، وزن الذهب، الكمية التي تمت حسب أوامر الشراء/البيع/التسليم.

2. ما هي المعلومات الواردة في كشف الحساب في تطبيق بنك وربة؟

يتم عرض كشف حساب كامل ومفصل لمعاملات حساب الذهب – يتم اختيار تحديد نوع العمليات من اختيارات، الشراء / البيع / التسليم.

3. هل يمكنني مراجعة كشف حسابي الذهب باللغة العربية؟

يتم طلب كشف حساب تفصيلي متاح باللغتين العربية والإنجليزية في تطبيق بنك وربة أو من خلال زيارة أحد فروع بنك وربة.

4. كيف يمكنني أخذ نسخة مطبوعة من كشف الحساب الخاص في حساب الذهب؟

يتم طلب كشف الحساب الخاص في حساب الذهب، عبر زيارتك لأحد من أفرع بنك وربة.

----- نهاية -----