Example customer communications

International Fraud Awareness Week · 15–21 November 2026

How to use these examples

- These are NymCard's examples. Create your own materials in your own brand and tone, using them as a starting point.
- Check every statement against your own products, features, customer procedures and regulatory obligations.
- Use your own verified support and fraud-reporting channels in place of every [placeholder].
- Include "Safe Payments. Safe Nation. Fraud stops with you." and #CentralBankUAE on public awareness content.
- Don't use the Central Bank's logo.
- Please tell your NymCard contact which channels you used and roughly how many customers you reached.

1. Customer email

Subject: Protect yourself from financial fraud

Dear [Customer name],

This week is International Fraud Awareness Week. Fraudsters often pretend to be banks, payment providers, government bodies or delivery companies so that you share personal details or make a payment.

Recognise: be wary of unexpected calls, messages or emails that create urgency or ask for a payment or personal information.

Protect: never share your PIN, password or verification code. [Your company] will never ask you for them. If you're unsure about a request, contact us using the details in our app or on our website.

Respond: if you think you've been targeted, contact us immediately on [verified number] or through [in-app channel]. [If available: you can also freeze your card in the [App name] app.]

Report: you can also report suspected fraud to the relevant authorities through their official channels. [Your verified channels]

Safe Payments. Safe Nation. Fraud stops with you.

[Your sign-off]

2. In-app or push message

Fraud Awareness Week: [Your company] will never ask for your PIN, password or verification code. Suspect fraud? Contact us on [number].

3. SMS

[Your company]: We will never ask for your PIN, password or OTP. If you suspect fraud, call [number]. Safe Payments. Safe Nation. Fraud stops with you.

4. Social media caption

Fraudsters often pretend to be someone you trust. Never share your PIN, password or verification code, and if something feels wrong, contact us straight away on [number].

Safe Payments. Safe Nation. Fraud stops with you.

#CentralBankUAE #FraudAwarenessWeek

أمثلة على رسائل التواصل مع العملاء

الأسبوع العالمي للتوعية ضد الاحتيال · 15–21 نوفمبر 2026

كيفية استخدام هذه الأمثلة

- هذه أمثلة من NymCard. أنشئ موادك الخاصة بهويتك وأسلوبك، مستخدماً هذه الأمثلة نقطة انطلاق.
- تحقّق من كل عبارة مقارنةً بمنتجاتك وخصائصها وإجراءات خدمة العملاء والتزاماتك التنظيمية.
- استخدم قنوات الدعم والإبلاغ عن الاحتيال المعتمدة لديك بدلاً من كل [عنصر نائب].
- أدرج عبارة "مدفوعات آمنة. وطن آمن. الاحتيال يتوقف عندك." والوسم #مصرف_الإمارات_المركزي في محتوى التوعية العام.
- لا تستخدم شعار المصرف المركزي.
- يُرجى إبلاغ جهة اتصالك في NymCard بالقنوات التي استخدمتها والعدد التقريبي للعملاء الذين وصلت إليهم.

1. رسالة بريد إلكتروني للعملاء

الموضوع: احمِ نفسك من الاحتيال المالي

عزيزي/عزيزتي [اسم العميل]،

يصادف هذا الأسبوع الأسبوع العالمي للتوعية ضد الاحتيال. كثيراً ما ينتحل المحتالون صفة البنوك أو مزوّدي خدمات الدفع أو الجهات الحكومية أو شركات التوصيل لدفعك إلى مشاركة بياناتك الشخصية أو دفع مبلغ ما.

تعرّف: احذر المكالمات أو الرسائل أو رسائل البريد الإلكتروني غير المتوقعة التي تستعجلك أو تطلب منك دفع مبلغ أو مشاركة معلوماتك الشخصية.

احمِ نفسك: لا تشارك أبداً الرقم السري أو كلمة المرور أو رمز التحقق، فلن تطلبها منك [اسم شركتك] أبداً. وإذا لم تكن متأكداً من أي طلب، تواصل معنا عبر البيانات الموجودة في تطبيقنا أو على موقعنا الإلكتروني.

تصرّف: إذا اعتقدت أنك مستهدف، تواصل معنا فوراً على [الرقم المعتمد] أو عبر [القناة داخل التطبيق]. [إن توفّرت الخاصية: يمكنك أيضاً تجميد بطاقتك من تطبيق [اسم التطبيق].]

أبلِغ: يمكنك أيضاً الإبلاغ عن أي اشتباه بالاحتيال للجهات المختصة عبر قنواتها الرسمية. [قنواتك المعتمدة]

مدفوعات آمنة. وطن آمن. الاحتيال يتوقف عندك.

[توقيعك]

2. رسالة داخل التطبيق أو إشعار

الأسبوع العالمي للتوعية ضد الاحتيال: لن تطلب منك [اسم شركتك] أبداً الرقم السري أو كلمة المرور أو رمز التحقق. تشتبه بعملية احتيال؟ تواصل معنا على [الرقم].

3. رسالة نصية

[اسم شركتك]: لن نطلب منك أبداً الرقم السري أو كلمة المرور أو رمز التحقق. إذا اشتبهت بعملية احتيال، اتصل على [الرقم]. مدفوعات آمنة. وطن آمن. الاحتيال يتوقف عندك.

4. نص لمنشورات التواصل الاجتماعي

كثيراً ما ينتحل المحتالون صفة جهات تثق بها. لا تشارك أبداً الرقم السري أو كلمة المرور أو رمز التحقق، وإذا شعرت بأن شيئاً ما ليس على ما يرام، تواصل معنا فوراً على [الرقم].

مدفوعات آمنة. وطن آمن. الاحتيال يتوقف عندك.

#مصرف_الإمارات_المركزي #الأسبوع_العالمي_للتوعية_ضد_الاحتيال