

دليل حماية حقوق العملاء



البنك الأهلي المتحد



ahli united bank

For More Information Call **19072**

www.ahliunited.com

أولاً: حقوق العملاء

التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والانصاف

- يتعامل البنك مع جميع العملاء بنزاهة ومساواة ويقوم بتقديم الخدمات لجميع فئات المجتمع مع إيلاء المزيد من الاهتمام والعناية الخاصة للعملاء ذوي الدخل أو التعليم المحدود، وكبار السن، وذوي الاحتياجات الخاصة.

الافصاح والشفافية

- يقوم البنك بتزويد عملائه بالمعلومات الصحيحة والمفصلة المتعلقة بالخدمات والمنتجات والرسوم والعمولات من أجل تمكين العملاء اختيار افضل الحلول المناسبة لهم.
- تتوفر هذه المعلومات في جميع فروع البنك وكذلك على موقع البنك الإلكتروني.
- يتم تقديم الشروط والأحكام العامة المتعلقة بالخدمات والمنتجات المصرفية للعملاء قبل أو وقت الشراء.

آلية التعامل مع شكاوى العملاء

- تتعامل إدارة الشكاوى التابعة لوحدة حماية حقوق العملاء بالبنك مع شكاوى العملاء بشكل فعال ومنصف ومستقل.
- يقدم البنك نموذج شكاوى خاص في جميع فروع وعلى موقعه الإلكتروني.
- تحرص وحدة الشكاوى على إيجاد الحلول المناسبة للعملاء من أجل تعزيز الثقة والنجاح.

نشر الثقافة والتوعية المصرفية

- يحرص البنك على تطوير وتبادل المعلومات المالية والمصرفية للعملاء الحاليين والمحتملين ويحدد الآليات المناسبة لتمكينهم من تحديد الجوانب المتعلقة بالخدمات المصرفية أو المنتجات المقدمة لهم.

حماية بيانات العملاء وسرية الحسابات

- يضمن البنك سرية المعلومات المالية والشخصية للعملاء من خلال نظم التحكم والآليات والسياسات المطبقة.
- لا يجوز الكشف عن هذه المعلومات لطرف ثالث إلا في الحدود المصرح بها في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن.

حماية العملاء من الاحتيال المالي

- لدى البنك أنظمة رقابية داخلية تتسم بالكفاءة والفاعلية ويسعى دائماً إلى تطوير هذه الانظمة بشكل مستمر لتوفير اقصى حماية للمعاملات المصرفية للعملاء.

المحافظة على أصول العملاء

- يحرص البنك على المحافظة على كافة اصول العملاء كما أنه يولي بشكل خاص كل العناية والحرص والتعامل بمهنية عند استخدام العملاء لأصولهم كضمان عيني للائتمان الممنوح لهم سواء عند التعاقد أو خلال التعامل أو عند ممارسة البنك حقه في حالة عدم وفاء العميل بالتزاماته.

السلوك المهني

- يلتزم البنك بالممارسات المهنية عند تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية ويقوم بتوفير التدريب اللازم لكافة موظفيه لرفع كفاءتهم وتعزيز قدراتهم الشخصية مثل نزاهتهم وعدم تحيزهم، لتقديم افضل خدمة للعملاء.

التنافسية

- يقدم البنك معلومات كافية حول المنتجات والخدمات المصرفية والمالية لمساعدة العملاء على مقارنتها بسهولة.
- يضمن البنك سهولة النقل والانتقال بين البنوك الاخرى دون إجراءات معقدة.

ثانياً: مسؤوليات والتزامات العملاء

- يجب أن يكون العملاء صادقين في جميع المعلومات المقدمة للبنك.
- عدم توقيع أي مستندات أو صفحات فارغة أو عقود غير مكتملة البيانات.
- الحفاظ على سرية جميع البيانات المتعلقة بمعاملاتهم على البنك.
- إخطار البنك فور اكتشاف أي معاملات غير مصرح بها بحساباتهم.
- تحديث معلوماتهم الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منهم ذلك أو كلما حدث تغيير لمعلومات الموجودة لدى البنك.
- توخي الحذر فيما يتعلق بالسلطات والمعلومات الممنوحة للغير في حالة إصدار توكيل رسمي للتعامل مع حساباتهم أو أموالهم لدى البنك كما يجب إخطار البنك فور الغاء هذه التوكيلات.
- توخي الحذر في حالة القيام بدور الضامن للائتمان ممنوح لآخرين مع ضرورة معرفة شروط الائتمان والإلمام بمسؤوليات الضامن.
- مراعاة سبل تقديم الشكاوى التي نصت عليها تعليمات البنك المركزي المصري بما في ذلك آلية تصعيد الشكاوى للبنك المركزي إذا اقتضى الأمر.

إرشادات استخدام منتجات وخدمات البنك

- يجب قراءة جميع المستندات التي يقدمها البنك بعناية في حالة الحصول على أي خدمة أو منتج.
- يجب أن يكون العملاء على دراية بجميع الالتزامات المترتبة عند استخدام منتج أو خدمة يقدمها البنك مما يتيح لهم تجنب عواقب عدم الالتزام.
- يجب على العملاء التعرف على الرسوم والعمولات الخاصة بالمنتجات والخدمات.
- في حالة عدم فهم العملاء لى الشروط أو التدابير أو الرسوم المتعلقة بالخدمة أو المنتج الذي يرغبون في الحصول عليه، فيجب عليهم تقديم استفساراتهم إلى الموظفين المصرفيين المعنيين للرد عليها.
- في حالة مواجهة العملاء لأية صعوبات مالية تحول دون امثالهم لشروط وأحكام عقد المنتجات والخدمات التي معها طلب المشورة من موظفى البنك المعنيين.

ثالثاً : التعامل مع شكاوى العملاء

- يتوفر لدى البنك نموذج داخلي موحد لشكاوى العملاء يتم اتاحته في جميع فروع البنك والموقع الإلكتروني للتواصل مع وحدة حماية حقوق العملاء بالبنك.
- يتم تزويد العميل خلال يومين عمل من خلال تسجيل الشكاوى برقم مرجعي ليتمكن من متابعتها بسهولة، مع إمكانية متابعتها عن طريق الاتصال الهاتفي.
- يتم الرد على شكاوى العميل خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات خارجية قد تحتاج مدة أطول لدراسة الشكاوى مع إخطار العميل بذلك).
- تقوم وحدة حماية العملاء بالرد على الشكاوى كتابياً أو إلكترونياً بحيث يتضمن ذلك المبررات أو الاجراءات التصحيحية إن وجدت.
- في حالة عدم قبول العميل رد البنك يتعين عليه إخطار البنك كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد.
- في حالة إخطار البنك بعدم قبول الرد، تتم إعادة النظر وفحص الشكاوى مرة أخرى، والرد النهائي على العميل خلال خمسة عشر يوم عمل مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة إذا لم يتغير الرد.
- يجوز للعميل تصعيد الشكاوى للبنك المركزي المصري ويتم ذلك فقط في حالة عدم رد البنك على شكاواه خلال الفترة المحددة أو في حالة عدم قبول الرد النهائي على موضوع الشكاوى.

رابعاً : قنوات تقديم الشكاوى

- الاتصال على الخط الساخن ١٩٠٧٣
- صناديق الشكاوى المتوفرة بجميع فروع البنك الأهلي المتحد بعد استيفاء نموذج الشكاوى الموحد المتواجد بجوار الصناديق أو أطلبه من موظفي خدمة العملاء بالفرع.
- التواصل مباشرة بوحدة حماية حقوق العملاء عبر البريد الإلكتروني

دليل حماية حقوق العملاء



البنك الأهلي المتحد



ahli united bank

For More Information Call **19072**

www.ahliunited.com