الشروط والاحكام الخاصة بحماية حقوق العملاء

بالاشارة الى التعليمات الخاصة بحماية حقوق العملاء بالقطاع المصرفي وفى إطار حرص بنك أبوظبى التجارى - مصر على تطبيق أفضل المعايير الدولية المعمول بها داخل النظام المصرفى ووضع أسس وقواعد واضحة تحكم العلاقة بين البنك وعملائه فى كافة مراحل التعامل بما يحقق أفضل معايير العدالة والشفافية ويتفق مع ضوابط البنك المركزى المصرى، وعملا على حماية بيانات وحقوق العملاء بصورة ترسخ الثقة بين البنك وعملائه وفق قواعد وأسس وقواعد واضحة:-

تنطبق هذه الشروط والأحكام على بنك أبوظبى التجارى - مصر الخدمات المصرفية الشخصية. تعمل هذه الشروط والأحكام جنبًا إلى جنب مع الشروط والأحكام المطبقة على الحساب /الحسابات الذي تصل إليه باستخدام هذه الخدمات بما في ذلك فتح أي حسابات جديدة.

يرجى قراءة هذه الشروط والأحكام قبل استخدام هذه الخدمات. إذا كنت لا تفهم أي جزء منها ، أو إذا كانت لديك أي أسئلة ، فيرجى التحدث مع أحد الموظفين في أي فرع من فروع بنك أبوظبى التجارى - مصر أو الاتصال بخدمة عملاء البنك على 16862.

التعريفات

العملاء: يقصد بهم الاشخاص الطبيعيين والاعتباريين الذين يتعاملون مع القطاع الممصرفى مباشرة أو من خلال مقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الاسناد.

شركات الإسناد الخارجى: المنشآت التي يتعاقد معها البنك ويسند اليها تقديم اي خدمة أو منتج بالنيابه عنه.

مقدمي الخدمة: الجهات التي يتعاقد معها البنك لتقديم خدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول وفقا للضوابط الصادرة من البنك المركزي المصري في هذا الشأن.

القروض والتسهيلات الائتمانية: القروض والتسهيلات الممنوحة للأشخاص الطبيعية والاعتبارية.

معدلات العائد: هي معدلات العائد الفعلية السنوية وفقاً لأحكام قانون البنك المركزي.

الضامن: هو الشخص (الطبيعي / الاعتباري) الذي يقدم ضماناً (شخصي/ عيني) مقابل تمويل أو تسهيل ائتماني ممنوح لأحد العملاء.

الفئات المستبعدة ماليا: تنقسم الى

عملاء خارج نطاق خدمات القطاع المصرفى

عملاء مدرجين بالقطاع المصرفى ولكن لا يستخدمون الخدمة او المنتج المقدم لهم

وحدة حماية حقوق العملاء: وحدة منفصلة بالبنك مختصة بالتعامل مع شكاوى العملاء وتكون تابعة وترفع تقاريرها لإدارة الالتزام

شروط و أحكام عامة: -

- يوافق العميل علي الالتزام ويكون ملزماً بالأحكام والشروط الموجوده حالياً مع كامل الإضافات أو التعديلات والملاحق التي تتبعها في أي وقت خلال فترة احتفاظ العميل بحسابه لدي البنك ويقر العميل بموجبه علي أن الأحكام والشروط المذكورة في هذا المستند لا تمس بأي حقوق للبنك . يمكن قراءة الأحكام والشروط كمستند قائم بذاته أو مع أي مستندات أخري قد يتم إضافتها إلي حساب / حالة / ظروف / معاملة معينة بحد ذاتها.

- يمكن للبنك القيام بإصدار تغييرات / تعديلات / إضافات / حذوفات علي كل أو أي من الأحكام والشروط في أي وقت ويتم إبلاغ العميل من خلال إرسال أشعارات الاتصال الاعتياديه و / أو إظهار التغييرات علي موقع الانترنت وستكون متوفره لدي كافة فروع بنك ابو ظبي التجاري - مصر قبل تفعيل هذه التغييرات في حال استمرار العميل بالاحتفاظ بحسابه (حساباته) لدي البنك ، فأنه يشير إلي قبول وموافقة العميل علي هذه التغييرات.
- يلتزم العميل بإطلاعة على كافة البنود والشروط والأحكام وكل تحديث قد يطرأ عليها على الموقع الالكترونى للبنك وانه وافق عليها بتفهم كامل لمضمون أحكام والنتائج المترتبه عليها.
- يخصم البنك من الحساب كافة المصروفات و/أو الرسوم و/أو العمولات و/أو مصروفات السداد الكلى و/أو الجزئى ..آلخ الناشئة عن أي تعاملات بين البنك وصاحب الحساب ، ولدينا جدول الرسوم (SOC) المتاح من خلال فروع بنك ابو ظبي التجاري - مصر ، ومركز الاتصال 16862 وموقع البنك adcb.com.eg
- يلتزم البنك بإعلان العملاء مسبقا عن الخطط التى تتعلق بسير العمل و البدائل المتاحة للعملاء بوقت كاف.
- يلتزم البنك بتوفير أيه بيانات تفصيلية عن حسابات العميل أو أى معاملات تمت خلال أخر خمس سنوات بحد أقصى وفقا لإجراءت البنك المتبعة وذلك فى خلال عشرة أيام عمل بحد أقصى.
- يحق للعميل طلب إسترداد الشيكات و/أو كافة المستندات الأصلية التي قدمها عند التقدم بطلب المنتج و/أو الخدمة وذلك فى حال تعذر تقديم المنتج و/أو الخدمة عن طريق طلب كتابي يقدم الى البنك.
- يبلغ البنك كل عميل من عملائه بكشف برصيد حسابه كل ثلاثة شهور على الأكثر، علي العنوان المحفوظ في سجلات البنك ويتعين علي صاحب الحساب أن يراجع البيانات المقيده في ذلك الكشف وفي حال وجود أي خطأ أو نقص ، ينبغي علي صاحب الحساب أن يخطر البنك بذلك الخطأ أو النقص خطياً خلال 15 يوم من إستلام كشف الحساب ، علماً بأن في حال تخلف صاحب الحساب عن القيام بذلك فأنه سيفقد أي حق في الاعتراض علي صحة أي بيانات مقيده في كشف الحساب المذكور.

- فى حالة رفض البنك لطلب العميل (منتج و/أو خدمة مصرفية) يحق للعميل معرفة أسباب الرفض - إن أمكن - بما لا يتعارض مع القوانين ذات الصلة.
- قياس القدرة المالية للعميل على الوفاء بكافة الإلتزامات من أقساط وعمولات وأية مصروفات إضافية أخرى قد يتكبدها العميل.
- يلتزم العميل بتحديث البيانات الشخصية لدى البنك بما فيها عنوان السكن والعمل، والبريد االلكتروني، ورقم الهاتف.
- تخضع هذه الأحكام والشروط وتفسر وفقاً لقوانين جمهورية مصر العربية.
- يلتزم البنك بإبلاغ الشركة المصرية للاستعلام الائتمانى I-Score وذلك فى حالة سداد العميل مديونياته بالكامل وكذلك موافاة العميل بشهادة مخالصة مع تحميل العميل بالمصاريف الخاصة بها فى حال تقدم العميل بطلب شهادة المخالصة.

آلية تقديم الشكاوى

- لا يجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزى المصرى مباشرة قبل الرجوع الى البنك أولا.
- يحق للعميل تقديم شكوي في أى وقت وذلك بإستخدام القنوات التي يوفرها البنك للتقدم بالشكاوي (رقم مركز الخدمة الهاتفية – الموقع الالكتروني – الفروع – المركز الرئيسي).
- يلتزم البنك بتزويد العميل برقم مرجعي للشكوي خلال يومين عمل من تاريخ تقدمه بها.
- يتم الرد على شكوى العميل خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية مع وجوب اخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى.
- يلتزم البنك بالرد على الشكوى كتابيا أو الكترونيا بحيث يتضمن ذلك المبررات المناسبة أو الإجراءات التصحيحية إن وجدت.
- يجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي في حالة عدم الرد على شكواه خلال الفترة المقررة.
- في حالة عدم قبول العميل رد البنك ، يتعين عليه إخطار البنك أو مقدم الخدمة كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك يُعتبر قبولا ضمني للرد.
- في حالة إخطار البنك بعدم قبول الرد، يجب علي البنك إعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخري، والرد النهائي على العميل خلال خمسة عشر يوم عمل، مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة إذا لم يتغير الرد، مع إخطار العميل بحقه في تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم قبول العميل الرد الثاني من البنك.

الحفاظ على بيانات العملاء وسرية الحسابات

- يقر العميل بأتخاذه كافة الإجراءات المناسبة للحفاظ على سرية حساباته وبياناته المصرفية ذات الصلة بالتسهيل أو بأية أرصدة أخرى سواء دائنه أو مدينة لدى البنك وعدم إطلاع الغير عليها ويشمل ذلك بطاقات الخصم والإئتمان وإسم المستخدم وكلمات المرور ويتعهد البنك بالحفاظ على سرية البيانات والحسابات على النحو الوارد بقانون البنك المركزى والتعليمات الرقابية ذات الصلة.
- يلتزم العميل بإبلاغ البنك فور حدوث أى معاملات بها سرقة أو تلاعب فى الحسابات أو خصم أى معاملات غير مصرح بها من جانب العميل وذلك من خلال مركز الاتصال 16862 و/أو فروع بنك أبوظبى التجارى - مصر.
- يتعهد البنك بالحفاظ على كافة بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية معلومات سرية ولا يجوز استخدامها أو مشاركتها مع الغير مع عدم الاخلال بالقوانين ذات الصلة.
- يتعهد البنك بالحفاظ على سرية البيانات والحسابات على النحو الوارد بقانون البنك المركزى والتعليمات الرقابية ذات الصلة.
- توفير البيئة المناسبة لحماية بيانات ومعلومات العملاء المالية والشخصية سواء كانت هذه البيانات والمعلومات محفوظة لدي البنك أو لدي أي طرف ثالث يتعامل معه
- يلتزم العميل بتقديم المعلومات الدقيقة والواضحة الي البنك أو مقدم الخدمة التي تمكنهم من تقديم الخدمات والمنتجات المناسبة للعميل.
- يلتزم العميل بحماية البطاقات والمعلومات الخاصة بالخدمات الالكترونية (على سبيل المثال: الخدمات المصرفية من خلال الانترنت والهاتف المحمول) والحفاظ علي سرية اسم المستخدم والرقم السري.
- في حالة عدم التزام العميل بما ورد بالبنود الموضحة يتحمل العميل المسئولية الكاملة عن أية معاملات تمت دون موافقته وما يترتب عليها من عمولات ومصاريف.

إلغاء المنتجات و/أو الخدمات المصرفية

- يحق للعميل الرجوع في طلبه للخدمة و/أو المنتج التى لم يتم تفعيلها خلال يومان عمل بحد أقصي من تاريخ تقدمة بالطلب للبنك ويستثنى من ذلك المنتجات و/أو الخدمات الادخارية بدون فرض أى مصروفات أو غرامات.
- يمكن للعميل ان يلغى اشتراكه فى المنتجات و/أو الخدمات المصرفية فى اى وقت وذلك بإخطار البنك كتابيا بالإلغاء وبشرط إطلاع البنك على ذلك قبل الالغاء بمدة معقولة ووفق الاجراءات التي يحددها البنك.
- يلتزم البنك فى حالة إلغاء الخدمة و / أو المنتج دفع أيه مبالغ مستحقة للعميل - بما فى ذلك العوائد المستحقة - إن وجدت.
- لا يحق للبنك الاحتفاظ بأية مبالغ تم تحصيلها مسبقا لاى منتج و/ أو خدمة لم يقم البنك بتقديمها - إن وجدت.
- فى حالة إلغاء الخدمة و/أو المنتج يتم إلغاء أيه تعليمات مستديمة تتم من خلال الخصم المباشر على الحساب لسداد الالتزامات الناتجة عن المنتج أو الخدمة التى يتم إيقافها.
- يقر العميل بتحملة كافة المصروفات و الخصومات المترتبة على إالغاء الخدمة و / أو المنتج ذلك وفقا لجدول الرسوم (SOC) المتاح من خلال فروع بنك أبوظبى التجارى - مصر - ومركز الاتصال 16862 وموقع البنك adcb.com.eg.