

أعرف حقوقك مع بنك أبوظبي التجاري مصر

#حماية_حقوق_العملاء



• المقصود بحماية حقوق العملاء:

يُقصد بالمفهوم العام لحماية حقوق عملاء البنوك(وفقاً لأفضل الممارسات الدولية) وجود إطار تنظيمي واضح يحدد العلاقة بين كل من مقدمي الخدمات المصرفية ومستخدميها، وذلك لضمان حصول العملاء على حقوقهم من حيث العدالة والشفافية والحفاظ علي سرية البيانات، مع ضمان وجود آلية للتعامل مع الشكاوى. هذا بالإضافة إلى رفع الوعي المصرفي لدي العملاء بشكل يمكنهم من اتخاذ قرارات مالية سليمة.

تسري هذه التعليمات على كافة الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها جميع البنوك المسجلة لدى البنك المركزي المصري بما في ذلك فروع البنوك الأجنبية.



أهم مبادئ حماية حقوق العملاء:



التعامل مع عملاء البنك بمهنية عالية تتسم بالعدالة والشفافية

إستخدام عقود/نماذج واضحة وغير معقدة تحدد حقوق والتزامات كل من البنك والعميل

توضيح كافة شروط وتكاليف المنتج أو الخدمة قبل التعاقد عن طريق معلومات واضحة وغير مضللة مما تجعل العميل علي دراية كاملة بتفاصيل المنتج أو الخدمة

يتم إبلاغ العميل (وفقا للآلية المتفق عليها بالعقد) بأية تغييرات في سعر العائد أو المصاريف الإدارية المتفق عليها



أهم مبادئ حماية حقوق العملاء:



اختيار المنتجات والخدمات المناسبة للعميل التي تلائم احتياجاته وقدرته علي الإلتزام بها دون اجبار العميل علي شراء مجموعة من المنتجات للحصول على منتج معين

في حال تعذر تقديم المنتج أو الخدمة للعميل، يحق للعميل معرفة أسباب الرفض -إن أمكن- كما يمكن للعميل ان يستعيد المستندات الأصلية التي قدمها للبنك بهدف الحصول على الخدمة

يحق للعميل إلغاء طلبه لأي منتج/خدمة مصرفية لم يتم تفعيلها (فيما عدا المنتجات الادخارية) خلال يومان عمل من تاريخ إبرام العقد دون فرض أية مصروفات أو غرامات



للحد من حدوث تلاعب في حسابات العملاء، يُراعى الآتي:

✓	Х
لن يسألك البنك عن أية بيانات سرية عبر الهاتف وبالتالي ينبغى إبلاغ البنك لوقف محاولة اختراق الحساب	يجب ألا يعطي العميل بياناته الشخصية الخاصة بحساباته البنكية عن طريق الهاتف أو البريد الالكتروني
الإتصال بخدمة العملاء 16862 لتقديم المساعدة	لا تستخدم ماكينات الصراف الآلي اذا تبين وجود أجهزة مركبة غير معتادة
متابعة كشوفات الحساب الدورية لملاحظة أية عمليات تمت دون موافقتك وإبلاغ البنك فور حدوثها إن وجدت	عدم متابعة كشوفات الحساب الدورية
الإعتماد على البطاقات اللاتلامسية لضمان عدم تكرار نفس المعاملة المالية مرتين	لا تعطي التاجر أو مزود الخدمة بطاقتك البنكيه دون متابعة إستخدامه لها ولا تُطلعه على كلمة السر

في حالة إبلاغ البنك بسرقة البطاقات أو التلاعب في الحسابات، يتعين على البنك رد أي مبالغ/مصاريف تم خصمها، إلا إذا ثبت من أنظمة و سجلات البنك أو مزود الخدمة أن المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحايل من جانبه



التعامل مع الشكاوي:

- يلتزم البنك بتزويد العميل برقم مرجعي للشكوى خلال يومين عمل من تاريخ تسجيل الشكوى ليتمكن من متابعتها بسهولة
- يتم الرد على شكوى العميل خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية و يتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى) وتقوم إدارة الشكاوى بالرد على الشكوى كتابياً أو إلكترونياً بحيث يتضمن ذلك المبررات المناسبة أو الإجراءات التصحيحية إن وجدت.
 - في حالة إخطار البنك أو مقدم الخدمة بعدم قبول الرد، يجب علي البنك إعادة النظر وفحص الشكوى بالمبررات المناسبة مرة أخري، والرد النهائي على العميل يكون خلال خمسة عشر يوم عمل.
- يجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي في حالة عدم الرد على شكواه خلال الفترة المقررة أو في حالة عدم قبول الرد الثاني من البنك.