

سياسة حماية حقوق العملاء

Customer Rights Protection Policy

إن تعزيز ثقة العملاء في سوق الخدمات المالية المصرفية يعتبر من المقومات الأساسية لتحقيق الإستقرار المالي ودعم النمو الإقتصادي من منظور شامل.

وفي هذا الإطار فقد أصدر البنك المركزي المصري تعليمات بتاريخ 2019/2/19 تتعلق بحماية حقوق عملاء البنوك لتعزيز ثقة المتعاملين ودعم المنافسة بين وحدات القطاع المصرفي بهدف رفع الكفاءة وتحسين الخدمات المقدمة للجمهور.

ويشمل مفهوم حماية حقوق العملاء :

- وجود أسس وقواعد تنظيمية واضحة تحكم العلاقة بين المصرف وعميله في كافة مراحل التعامل بما يحقق العدالة و الشفافية.
- حماية بيانات العملاء الشخصية و المالية.
- وجود آلية واضحة وفعالة للتعامل مع شكاوى العملاء.
- نشر الوعي والثقافة المصرفية بين العملاء.

المبادئ العامة لحماية حقوق العملاء في المصرف **General Principles For Customer Rights Protection**

تتمثل المبادئ العامة لحماية حقوق العملاء الآتي:

المبدأ الأول: المعاملة بعدل ومساواة **Equal Treatment and Fairness**

يتعين على كافة العاملين بالمصرف وخلال جميع مراحل تعاملهم مع العملاء مراعاة أن تتسم تعاملاتهم بالعدل والمساواة والإنصاف دون تمييز أو تحيز ، كما يراعى أن يبذل العاملون مزيداً من الإهتمام والجهد والعناية الخاصة بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة دونما تمييز بين الجنسين.

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية **Transparency and Disclosure**

يوفر المصرف لعملائه جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي يقدمها لهم، على أن تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر، بشفافية ووضوح، وعلى ألا يتحمل العملاء غناء في سبيل الحصول على تلك المعلومات .

المبدأ الثالث: التوعية والتثقيف المالي Financial Awareness

يضع المصرف الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والمصرفية لعملائه الحاليين والمحتملين، والسعي لرفع مستوى الوعي المصرفي لديهم.

المبدأ الرابع: تجنب تعارض المصالح Conflict of Interests Prevention

تُولى إدارة المصرف إهتماماً بالغاً بممارسة كافة العاملين أعمالهم بأسلوب مهني مسئول يحقق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع المصرف بإعتباره أميناً على حماية العميل فيما يقدم إليه من خدمات أو منتجات مصرفية.

المبدأ الخامس: الحماية ضد الاحتيال المالي Financial Fraud Protection

يبدل المصرف قصارى جهده لحماية أموال عملائه ضد عمليات الإحتيال والإختلاس أو إساءة إستخدام الخدمات المالية وذلك من خلال وضع أنظمة الرقابة الداخلية الفعالة التي تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الحرفية.

المبدأ السادس: حماية الخصوصية وسرية المعلومات Privacy and Data Protection

يضع المصرف الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائه، فجميع التعاملات مع المصرف تتمتع بسرية ولا يجوز الإطلاع عليها أو كشفها طبقاً للقانون.

المبدأ السابع: معالجة شكاوى العملاء Solving Customer Complaints

تُولى إدارة المصرف العناية الكافية لمعالجة شكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة، وتتأكد من قيام إدارة حماية حقوق العملاء بمسئولياتها بفعالية، وذلك في ظل وجود آليات واضحة ومحددة لمتابعة معالجة تلك الشكاوى دون تأخير وتحليل أسبابها في حالة التكرار وتجنب ذلك ما أمكن لتحقيق أفضل مستوى من الخدمة المصرفية المقدمة للعميل.

المبدأ الثامن: الحماية من مخاطر الإسناد الخارجي Outsourcing Risk Protection

في حالة إستعانة المصرف بخدمات تشغيلية من مقدمي خدمات خارجيين - عمليات الإسناد الخارجي - فإنه يتأكد من إلتزام الجهات الخارجية بالمبادئ التي تشملها هذه السياسة وتعليمات البنك المركزي ذات العلاقة.

مسئوليات والتزامات العميل:

- (1) أن يكون صادقاً في كافة المعلومات التي يقدمها للمصرف ويلتزم بتحديث بياناته كلما كان ذلك لازماً.
- (2) أن يطلع بعناية على كافة المستندات التي تقدم إليه عند الحصول على أية خدمة أو منتج، مع أهمية التعرف على أي رسوم أو عمولات أو أي التزامات أو مسؤوليات تترتب عليه، و عليه أن يحتفظ بنسخة من تلك المستندات وذلك قبل نشوء أي إلتزام مالي أو مصرفي عليه.
- (3) في حالة عدم فهم العميل لأي من الشروط أو الإجراءات المرتبطة بالخدمة أو المنتج ، يتعين عليه أن يقدم إستفساراته للموظفين البنك المعنيين، وذلك حتى يتمكن من إتخاذ قراراته بناءً على رؤية واضحة وكاملة.
- (4) أن يلتزم بإجراءات تقديم الشكاوي ، بما في ذلك إجراءات التظلم إلى الإدارة المختصة لدى البنك المركزي في حالة عدم حل موضوع شكواه من خلال المصرف.
- (5) أن يقوم بالإبلاغ المصرف فور علمه بأن هناك بعض العمليات المصرفية التي تمت على حساباته لا يعلم عنها وأسبابها أو تلك التي لم يصدر تفويض منه لإتمامها.
- (6) أن يتوخى الحذر والحرص في المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بتعاملاته ولا يفصح عنها لأي طرف آخر حفاظاً على أمواله.

.....