

سياسة حماية حقوق العملاء

يهدف المصرف العربي الدولي إلى حماية حقوق عملائه وخلق أطر واضحة في التعامل معهم بشفافية وتوعيتهم للحد من المخاطر التي يتعرضوا لها وذلك في ضوء المبادئ الآتية:

المبدأ الأول: المعاملة بعدل ومساواة

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

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

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 عناء في سبيل الحصول على تلك المعلومات.

المبدأ الثالث: التوعية والتثقيف المالي

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

تولى إدارة المصرف إهتماما بالغا بممارسة كافة العاملين أعمالهم بأسلوب مهني مسئول يحقق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع المصرف باعتباره أمينا على حماية العميل فيما يقدم إليه من خدمات أو منتجات مصرفية.

المبدأ الخامس: الحماية ضد الاحتيال المالي

يبذل 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

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

المبدأ السابع: معالجة شكاوى العملاء

تُولى إدارة المصرف العناية الكافية لمعالجة شكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ،و تتأكد من قيام إدارة حماية حقوق العملاء لديها بمسئولياتها بفعالية، و ذلك 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

في حالة إستعانة المصرف بخدمات تشغيلية من مقدمى خدمات خارجيين - عمليات الإسناد الخارجي- فإنه يتأكد من إلزام الجهات الخارجية بالمبادئ التي تشملها هذه السياسة و تعليمات البنك المركزي المصري ذات الصلة.

حقوق والتزامات العميل

حقوق العميل : اولا

أن يتلقى معاملة تتسم بالعدل والمساواة والأمانة من قبل جميع موظفي المصرف.

- الحصول على معلومات واضحة، دقيقة وشفافة عن كافة المنتجات والخدمات المستفاد منها بأسلوب مهني.
- المحافظة على سرية وخصوصية المعلومات المالية والشخصية للعميل، وعدم الكشف عنها إلى أي شخص إلا وفق القوانين والتشريعات السارية.
- الحصول على نسخ من العقود، الشروط والأحكام، تفاصيل الرسوم والعمولات على المنتجات والخدمات المستفاد منها.
- عدم التوقيع على أية مستندات مالية أو عقود خالية أو غير مكتملة البيانات.
- في حالة عدم فهم العميل لأي من الشروط أو الإجراءات المرتبطة بالخدمة أو المنتج الذي يرغب في الحصول عليه، يتعين عليه أن يقدم استفساراته لموظفي المصرف المعنيين، وذلك حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بناءً على رؤية واضحة وكاملة.

ثانيا مسؤوليات العميل:

- أن يطلع بعناية على كافة المستندات التي يقدمها إليه المصرف عند الحصول على أية خدمة أو منتج، مع أهمية التعرف على أي رسوم أو عمولات أو أية التزامات أو مسؤوليات تترتب عليه.
- أن يلتزم بإجراءات تقديم الشكاوى.
- أن يتعرف على المخاطر التي يمكن أن تترتب على استخدامه خدمة أو منتج يقدمه المصرف وذلك من خلال الاستفسارات حول الآثار المترتبة على تلك المخاطر، وعليه أن يتجنبها كلما كان ذلك ممكناً
- مراجعة والتأكد من دقة كافة المستندات التي يقدمها المصرف قبل توقيعها وأن يكون صادقاً في المعلومات التي يقدمها للمصرف.
- أن يقوم بتحديث بياناته الشخصية والمصرفية لدى المصرف كلما طلب منه ذلك أو كلما حدث تغيير فيها
- أن يقوم بإبلاغ المصرف فور علمه بأن هناك بعض العمليات المصرفية التي تمت على حساباته لا يعلم عنها وأسبابها أو تلك التي لم يصدر تفويض منه لإتمامها
- أن يتوخى الحذر والحرص في المحافظة على سرية معلوماته الخاصة بتعاملاته مع المصرف ولا يفصح عنها لأي طرف آخر.