

دليل وحدة حماية حقوق العملاء بنك التنمية الصناعية

- المحتويات
- حقوق العملاء.
- مسؤوليات و التزامات حقوق العملاء.
- ارشادات استخدام منتجات و خدمات البنك
- التعامل مع الشكاوى.

اولاً: حقوق العملاء

التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والإنصاف

يتعامل البنك مع جميع العملاء بنزاهة و مساواة و يقوم بتقديم الخدمات و المنتجات لجميع فئات المجتمع مع إيلاء المزيد من الاهتمام و العناية الخاصة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة.

الافصاح و الشفافية

* يقوم البنك بتزويد عملائه بالمعلومات الصحيحة و المفصلة المتعلقة بالخدمات و المنتجات و الرسوم و العمولات من اجل تمكين العملاء اختيار أفضل الحلول المناسبة لهم.

* تتوفر هذه المعلومات في جميع فروع البنك و كذلك على موقع البنك الإلكتروني.

* يتم تقديم الشروط و الاحكام العامة المتعلقة بالخدمات و المنتجات المصرفية للعملاء قبل او وقت الشراء.

آلية التعامل مع شكاوى العملاء.

* تتعامل ادارة الشكاوى التابعة لوحدة حماية حقوق العملاء بالبنك مع شكاوى العملاء بشكل فعال و منصف و مستقل.

* يقدم البنك نموذج شكاوى خاص في جميع فروع و على موقعه الإلكتروني.

* تحرص وحدة الشكاوى على إيجاد الحلول المناسبة للعملاء من اجل تعزيز الثقة و النجاح.

نشر الثقافة و التوعية المصرفية.

* يحرص البنك على تطوير و تبادل المعلومات المالية و المصرفية للعملاء الحاليين و المحتملين و يحدد الاليات المناسبة لتمكينهم من تحديد الجوانب المتعلقة بالخدمات المصرفية أو المنتجات المقدمة لهم.

* تقوم مكاتب خدمة العملاء بتقديم تلك المعلومات إضافة الى الإجابة على أي اسئلة أو استفسارات لدى العملاء.

حماية بيانات العملاء و سرية الحسابات

* يضمن البنك سرية المعلومات المالية و الشخصية للعملاء من خلال نظم التحكم و الآليات و السياسات 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 انظمة رقابية داخلية تتسم بالكفاءة و الفاعلية و يسعى دائماً الى تطوير هذا الانظمة بشكل مستمر لتوفير اقصى حماية للمعاملات المصرفية للعملاء.

المحافظة على أصول العملاء

يحرص البنك على المحافظة على كافة أصول العملاء كما انه يولى بشكل خاص كل العناية و الحرص و التعامل بمهنية عند استخدام العملاء لأصولهم كضمان عيني للإئتمان الممنوح لهم سواء عند التعاقد او خلال التعامل او عند ممارسة البنك حقه في حالة عدو وفاء العميل بالتزاماته.

السلوك المهني

يلتزم البنك بالممارسات المهنية عند تقديم الخدمات و المنتجات المصرفية و يقوم بتوفير التدريب اللازم لكافة موظفيه لرفع كفاءتهم و تعزيز قدراتهم الشخصية مثل نزاهتهم و عدم تحيزهم، لتقديم افضل خدمة للعملاء.

التنافسية

يقدم البنك معلومات كافية حول المنتجات و الخدمات المصرفية و المالية لمساعدته العملاء على مقارنتها بسهولة. يضمن البنك سهولة النقل و الانتقال بين البنوك الاخرى دون إجراءات معقدة.

ثانيا: مسؤوليات و التزامات العملاء

- يجب ان يكون العملاء صادقين في جميع المعلومات المقدمة للبنك
- عدم توقيع أي مستندات أو صفحات فارغة أو عقود غير مكتملة البيانات.
- الحفاظ علي سرية جميع البيانات المتعلقة بمعاملتهم مع البنك.
- اخطار البنك فور اكتشاف أي معاملات غير مصرح بها بحساباتهم.
- تحديث معلوماتهم الشخصية و المصرفية لدى البنك كلما طلب منهم ذلك أو كلما حدث تغير للمعلومات الموجودة لدى البنك.
- توخي الحذر فيما يتعلق بالسلطات و المعلومات اللممنوحة للغير في حالة اصدار توكيل رسمي للتعامل مع حساباتهم أو أموالهم لدى البنك كما يجب اخطار البنك فور الغاء هذه التوكيلات.
- توخي الحذر في حالة القيام بدور الضامن للإئتمان ممنوح لأخرين مع ضرورة معرفة شروط الإئتمان الإلزام بمسؤوليات الضامن.
- مراعاة سبل تقديم الشكاوى التي نصت عليها تعليمات البنك المركزي المصري بما في ذلك الية تصعيد الشكاوى للبنك المركزي إذا اقتضى الامر.

ثالثا: إرشادات استخدام منتجات و خدمات البنك

- يجب قراءة جميع المستندات التي يقدمها البنك بعناية في حالة الحصول على أي خدمة او منتج.
- يجب أن يكون العملاء على دراية بجميع الالتزامات المترتبة عند استخدام منتج او خدمة يقدمها البنك مما يتيح لهم تجنب عواقب عدم الالتزام .
- يجب على العملاء التعرف على الرسوم و العمولات الخاصة بالمنتجات و الخدمات.
- في حالة عدم فهم العملاء لأي الشروط او التداير او العمولات أو الرسوم المتعلقة بالخدمة أو المنتج الذين يرغبون في الحصول عليه ، فيجب عليهم تقديم استفساراتهم الى الموظفين المعنيين للرد عليها.
- في حالة مواجهة العملاء لأية صعوبات مالية تحول دون امتثالهم لشروط و احكام عقد المنتجات و الخدمات التي يتعاملون معها طلب المشورة من موظفي البنك المعنيين.

رابعاً: 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 تزويد 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 الى مدة أطول لدراسة شكاوى مع اخطار العميل بذلك).
- تقوم وحدة حماية حقوق العملاء بالرد على الشكاوى كتابياً أو إلكترونياً بحيث يتضمن ذلك المبررات أو الإجراءات 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، و في حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد.
- في حالة اخطار البنك بعدم قبول الرد، تتم إعادة النظر وفحص الشكاوى مرة أخرى ، و الرد النهائي على العميل خلال خمسة عشر يوم عمل مصحوباً بالمبررات المناسبة و الواضحة خاصة إذا لم يتغير الرد.
- يجوز للعميل تصعيد الشكاوى للبنك المركزي المصري و يتم ذلك فقط في حالة عدم قبول الرد النهائي على موضوع الشكاوى.

قنوات تقديم الشكاوى

- الإتصال هاتفياً بمركز الإتصال 19320.
- التواصل عبر البريد الإلكتروني Customer.right.protection@IDBE.COM.EG الخاص بوحدة حماية حقوق العملاء مباشرة.
- صناديق الشكاوى بجميع فروع مصرفنا بعد استيفاء نموذج الشكاوى الموحد المتواجد بجوار الصناديق أو طلبه من موظفي خدمة العملاء بالفرع.
- إرسال الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني لمصرفنا www.idb.com.eg من خلال البند الخاص "أتصل بنا"
- الحضور شخصياً لمقر وحدة حماية حقوق العملاء 2 عبد القادر حمزه القصر العيني , جاردن سيتي , القاهرة