

النشرة التعريفية لحقوق العملاء

السادة العملاء:

يتبع بنك الشركة المصرفية العربية الدولية سياسة ثابتة لتعريف وإرساء مفهوم حماية حقوق العملاء من خلال التأكيد على مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية التي يقدمها البنك إلى مختلف العملاء، والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء. إن الهدف الأساسي من تلك النشرة هو رفع الوعي لدى العملاء وإبراز مسؤوليتهم وحقوقهم وتحديد حقوق والتزامات كل من البنك ومقدمي الخدمات.

التزامات العميل:

- يتعين على العميل مراجعة الموقع الإلكتروني للبنك بصفة دورية للتعرف على شروط وأحكام المنتجات والخدمات، وأيضا لمعرفة المطاريق والرسوم الخاصة بالخدمات والمنتجات وأية تحديثات قد تطرأ عليها. - يلتزم العميل بحماية البطاقات والمعلومات الخاصة بالخدمات الإلكترونية (على سبيل المثال: الخدمات المصرفية من خلال الإنترنت والهاتف المحمول) والحفاظ على سرية اسم المستخدم والرقم السري.

- برجاء قراءة العقود والنماذج الخاصة بالخدمات التي يقدمها لكم البنك بعناية للتأكد من فهمها كاملة. - يتعين عليكم تقديم المعلومات الدقيقة والواضحة إلى البنك التي تمكنه من تقديم الخدمات والمنتجات المناسبة لكم.

- لهمايتكم برجاء عدم الإفصاح عن أية معلومات سرية تخص حساباتكم إلى أي طرف آخر كما يتعين عليكم اتخاذ جميع التدابير اللازمة للحفاظ على بطاقات الخصم أو الائتمان وكذا اسم المستخدم والرقم السري الخاص بأي خدمات أخرى.

- في حالة حدوث تلاعب في حساباتكم أو سرقة أو فقدان البطاقات المصرفية الخاصة بكم، يتعين عليكم سرعة إبلاغ البنك من خلال مركز خدمة العملاء (16668) أو من خلال زيارة أقرب فرع لكم، ويعتبر العميل مسئول عن أي معاملات تتم على أي من حساباته قبل قيامه بإبلاغ البنك.

- أهمية تحديث البيانات الشخصية بما فيها عنوان السكن والعمل والبريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، كما يجب عليك تقديم دائما المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالبنك.

- إن تحديث البيانات الشخصية الخاصة بكم دوريا بما فيها عنوان السكن والعمل والبريد الإلكتروني، ورقم الهاتف يعتبر ذو أهمية قصوى للبنك للحفاظ على سرية حساباتكم وفاعلية التواصل معكم بخصوص أي متغيرات قد تطرأ على الخدمات المقدمة لكم.

- يلتزم العميل باستخدام الخدمة أو المنتج وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة فيها، وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.

- عند تقديم طلب للحصول على المنتج أو الخدمة، ينبغي عليك التأكد من ملائمة احتياجاتك وعليك الإفصاح عن كافة التزاماتك المالية مع كافة الجهات، حيث تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على موظف خدمة العملاء شرحها لك بوضوح. لا تقم في أي حال من الأحوال بالحصول على خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر المتعلقة به لا تلائم وضعك المالي.

- تأكد من أكمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج/العقد الذي قُدم لك للتوقيع. لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة. ينبغي عليك مراجعة جميع المعلومات التي سجلتها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ أو بيانات المُستفيد، التوقيع الخاص بك هو موافقة على محتوى النموذج/العقد.

- في حالة حصولك على تسهيل ائتماني بأي شكل من الأشكال يتعين عليك قراءة شروط وأحكام المنتجات بعناية قبل التوقيع على المستندات للتأكد من فهمها كاملة. علما بأنه في حالة عدم الالتزام بسداد الأقساط أو المبالغ المستحقة في المواعيد المحددة أو الإخلال بأي بند من بنود العقد المبرم بحق للبنك اتخاذ الإجراءات اللازمة ومنها على سبيل المثال (الإيدراج بالقوائم السلبية، إجراءات قضائية، ... الخ). و تطبيق عمولات و فوائد و رسوم إضافية وفقا لما هو معلن طرف البنك.

حقوق العميل:

- يلتزم البنك بتحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة غير فضلة، مع إتاحة إمكانية الوصول لها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك أو المنشورات المتاحة بالفروع خصوصا الشروط والأحكام الرئيسية. ينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسئوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضها البنك والفرمات والمخاطر وطرق إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من البنك مع توضيح كيفية استخدام خدمات و منتجات البنك الإلكترونية مثل الإنترنت البنكي، الهاتف البنكي، محفظة الهاتف المحمول،..... الخ من خلال المنشورات أو الوسائط المتعددة.

- يلتزم البنك بتزويدك بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك في حالة طلبك لذلك.

- يقوم البنك بالتواصل معك من خلال إحدى الوسائل التالية: الموقع الإلكتروني للبنك، كشوف الحساب، الرسائل النصية القصيرة، البريد الإلكتروني، ويكون التواصل باستخدام اللغة العربية أو الإنجليزية وفقا لما هو متفق عليه في بداية التعامل مع البنك.

- يحق لك إلغاء المنتج أو الخدمة المقدمة لك (مالم تكن المبالغ مستخدمة كضمانة) في أي وقت طبقاً لشروط و أحكام العقد. ويتم إلغاء الخدمة أو المنتج من خلال زيارة أقرب فرع أو الاتصال بمركز خدمة العملاء لمعرفة الإجراءات المطلوبة من حيث الوقت اللازم لإلغاء الخدمة والمصروفات والخصومات المترتبة على ذلك.

- يحق لك إلغاء أي منتج أو خدمة مصرفية لم يتم تفعيلها (فيما عدا المنتجات الدفارية) خلال يومان عمل من تاريخ إبرام العقد دون فرض أية مصروفات أو غرامات بخلاف ما قد يكون تحصله البنك من مصروفات فعالية.

- في حالة اعتراضكم على أي بيانات مرسله من قبل البنك، وذلك قبل انتهاء المدة المقررة وفقاً لأحكام قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد، فإن البنك يلتزم ببحث الموضوع واتخاذ الإجراءات التصحيحية في مدة لا تزيد على خمسة عشر يوم عمل من تاريخ اعتراض العميل، فيما عدا الاعتراضات المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث قد يستغرق بحثها فترة أطول.

- يحق لك إجراء مقاصة أو تسوية لحساباتك في جميع الأوقات إلا في الحالات التي تتطلب فيها شروط المنتج عدم التصرف في المبالغ المتعلقة.

توعية العميل:

يمكن لأي شخص أن يقع ضحية عملية احتيال مصرفي لذلك يتعين عليك معرفة معلومات كافية عن طرق الاحتيال وكيفية تفاديها. وحيث أن بنك الشركة المصرفية العربية الدولية يسعى إلى ضمان الحفاظ على أموالك من عمليات الاحتيال وتجودن أذناه بعض الإرشادات لتجنب طرق الاحتيال التي يتم استخدامها من جانب المبتدئين لكسب ثقة العميل والحصول منه على المعلومات الشخصية:

1- كن متيقظاً لعمليات الاحتيال. عندما تتعامل مع اتصالات متطفلة من قبل أشخاص أو مصالح تجارية، سواء كانت عبر الهاتف، البريد، الرسائل الإلكترونية، على مواقع التواصل الاجتماعي أو شخصياً، يرجى الحذر دائماً من احتمال أن يكون الاتصال عملية احتيال.

2- لا تفتح تصوراً أو نوافذ تظهر أمامك أو رسائل إلكترونية مشبوهة - قم بإلغائها. إذا لم تكن مألوفاً، تأكد من هوية المتصل عبر مصدر مستقل مثل دليل الهاتف أو بحث على الإنترنت. لا تستعمل تفاصيل الاتصال المتوافرة في الرسالة المرسله إليك.

3- أعرف مع من تتعامل. إذا كنت قد التقيت بشخص ما عبر الإنترنت فقط أو إذا لم تكن متأكداً من شرعية المصلحة التجارية، خذ وقتاً لتقوم ببعض الأبحاث الإضافية. قم ببحث عن الصور في محرك Google للصور أو ابحث عبر الإنترنت عن أشخاص آخرين من المحتمل أن يكونوا قد تعاملوا معهم.

4- احتفظ بتفاصيلك الشخصية بشكل آمن. مَرِّق فواتيرك وغيرها من الوثائق المهمة قبل أن ترميها. احتفظ بكلمات السر والأرقام السرية الخاصة بك في مكان آمن. كن حذراً جداً لئلا تشارك المعلومات الشخصية التي تشارك بها على مواقع التواصل الاجتماعي.

5- حافظ على أجهزة هاتفك والكمبيوتر الخاص بك بشكل آمن. استخدم دائماً الحماية بكلمة سر، لا تشارك التخزين الدخول (حتى من بُعد)، قم بتحديث برنامج الكمبيوتر الأمني واحتفظ بنسخة احتياطية للمحتوى. احم شبكتك الخاصة بالـ Wi-Fi بوضع كلمة سر عليها وتفادى استخدام أجهزة كمبيوتر عامة أو النقاط الساخنة في الـ Wi-Fi للقيام بعمليات مصرفية أو تقديم معلومات شخصية على الإنترنت.

شكاوى العملاء

- يلتزم البنك بتوفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاواهم ويمكن للعميل من خلالها متابعة شكاواه.
- يمكن للعميل تقديم شكواه من خلال:
 - الفرع (صندوق الشكاوى)
 - مركز خدمة العملاء (16668)
 - الموقع الإلكتروني للبنك
 - إرسال بريد إلكتروني على Complaints.Unit@SAIB.COM.EG

يجب أن تتضمن الشكاوى البيانات التالية كحد أدنى:

- تاريخ تقديم الشكاوى.
- بيانات العميل متضمنة رقم تحقيق الشخصية ووسيلة الاتصال به
- ملخص الشكاوى
- الإدارة المعنية بالشكاوى
- إرفاق أية مستندات متعلقة بالشكاوى (إن وجدت)

- عند وجود شكوى برجاء تقديم شكاواكم للبنك مباشرة من خلال القنوات الموضحة أعلاه، وعدم تقديمها للبنك المركزي المصري.
- يتم الرد على شكاوى العميل خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث يتم إخطار العميل لاحقاً بالمدة اللازمة لدراسة الشكاوى).
- في حالة عدم قبولكم لرد البنك أو مقدم الخدمة، يتعين عليكم إخطارنا فوراً وكتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد بأسباب عدم القبول و إلا يعتبر عدم ردكم بمثابة موافقة ضمنية على الرد.
- في حالة إخطارنا بعدم قبول الرد، يلتزم البنك بإعادة النظر وفحص الشكاوى مرة أخرى، والرد النهائي عليكم خلال خمسة عشر يوم عمل.
- يحق للعميل تصعيد الشكاوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم قبولكم للرد الثاني من البنك.

6- اختر بعناية كلمات السر الخاصة بك. اختر كلمات سر تكون صعبة على التخمين ومكونة من أحرف وأرقام ورموز وقم بتحديثها بانتظام. لا تستخدم كلمة السر ذاتها لكل حساب، ولا تشارك كلمات السر الخاصة بك مع أحد (مثال: Ws@122)

7- راجع ترتيباتك المتعلقة بالخصوصية والأمن على مواقع التواصل الاجتماعي. إذا كنت تستخدم مواقع شبكات التواصل الاجتماعي، مثل الفيسبوك، كن حذراً مع من تتواصل وتعلم كيف تستعمل ترتيباتك المتعلقة بالخصوصية والأمن لضمان بقاءك بأمان.

8- احذر من أي طلبات تتعلق بتفاصيلك الخاصة أو المالية، لا ترسل أموال أبداً أو تعطي تفاصيل بطاقة الائتمان أو تفاصيل الحساب على الإنترنت أو ترسل نسخ من وثائق شخصية إلى أي شخص لا تعرفه أو لا تثق به حيث يقوم المحتال بطلب معلومات أو عناصر حساسة تسمح لهم بالوصول إلى حساباتك البنكية ولن يقوم البنك بالاتصال بكم بنفسه لطلب تلك المعلومات، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- معلومات شخصية مثال: نسخ من الوثائق الشخصية، تاريخ الميلاد...
- رقم تعريفك الشخصي
- البطاقات الائتمانية أو بطاقات الخصم أو دفاتر الشيكات أو النقد.
- رموز أو كلمات سر خدمة الإنترنت البنكي أو أي من الخدمات الإلكترونية الخاصة بك.
- تحويل الأموال إلى حساب مختلف من أجل "الحفظ الآمن".
- 9- كن حذراً عندما تتسوق على الإنترنت. احذر العروض التي تبدو مغرية جداً لتكون صحيحة، واستخدم دائماً خدمة تسوق على الإنترنت على مواقع تعرفها وتثق بها.
- 10- من السهل على المحتالين أن يزوروا رسالة إلكترونية تكون رسمية المظهر، وذلك باستخدام الشعار ذاته وتصميم الـ "إيميل" المشابه للشركة الحقيقية حيث يكون مستوى حرصك منخفضاً عادةً عندما تستلم رسالة إلكترونية من شركة سبق وتعاملت معها، مثل موقع تستخدمه للتسوق على الإنترنت. إذا لم تكن تنتظر رسالة إلكترونية، كن حذراً دائماً قبل الضغط على أي روابط أو فتح أي وثائق مرفقة.

إذا كانت لديك شكوك حول رسالة بريد إلكتروني أو رسالة نصية من SAIB أو تخص حساباتك البنكية طرف البنك، يرجى الاتصال بنا على 16668 (من داخل مصر) أو 16668+202 (من خارج مصر) للتحقق قبل اتخاذ أي إجراء بشأنها من جانبكم. إذا خسرت أموال نتيجة عملية احتيال أو أعطيت تفاصيلك الشخصية إلى شخص ما أو سرقة أو فقدان البطاقات المصرفية الخاصة بكم، يتعين عليك الاتصال بالبنك فوراً للحد من الضرر وحماية نفسك من أي خسارة إضافية.

لمزيد من التحذيرات والتبهيئات بخصوص حساباتك البنكية برجاء زيارة موقع البنك الإلكتروني WWW.SAIB.COM.EG أو الصفحة الرسمية للبنك على مواقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك - إنستجرام"

النشرة التعريفية لحقوق العملاء

* تطبق الشروط والأحكام