



Housing & Development Bank
بنك التعمير والإسكان

دليل حماية حقوق العملاء

يوليو 2019

المحتويات

- حقوق العملاء.
- مسئوليات والتزامات العملاء.
- إرشادات استخدام منتجات وخدمات البنك.
- التعامل مع الشكاوى.
- قنوات تقديم الشكاوى.

أولاً: حقوق العملاء

التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والإنصاف

يتعامل البنك مع جميع العملاء بنزاهة ومساواة ويقوم بتقديم الخدمات والمنتجات لجميع فئات المجتمع مع إيلاء المزيد من الاهتمام والعناية الخاصة للعملاء ذوي الدخل أو التعليم المحدود، وكبار السن، وذوي الاحتياجات الخاصة.

الإفصاح والشفافية

- يقوم البنك بتزويد عملائه بالمعلومات الصحيحة والمفصلة المتعلقة بالخدمات والمنتجات والرسوم والعمولات من أجل تمكين العملاء اختيار أفضل الحلول المناسبة لهم.
- تتوفر هذه المعلومات في جميع فروع البنك وكذلك على موقع البنك الإلكتروني.
- يتم تقديم الشروط والأحكام العامة المتعلقة بالخدمات والمنتجات المصرفية للعملاء قبل أو وقت الشراء.

اللية التعامل مع شكاوى العملاء

- تتعامل إدارة الشكاوى التابعة لوحدة حماية حقوق العملاء بالبنك مع شكاوى العملاء بشكل فعال ومنصف ومستقل.
- يقدم البنك نموذج شكاوى خاص في جميع فروع وعلى موقعه الإلكتروني.
- تحرص وحدة الشكاوى على إيجاد الحلول المناسبة للعملاء من أجل تعزيز الثقة والنجاح.

نشر الثقافة والتوعية المصرفية

- يحرص البنك على تطوير وتبادل المعلومات المالية والمصرفية للعملاء الحاليين والمحتملين ويحدد الآليات المناسبة لتمكينهم من تحديد الجوانب المتعلقة بالخدمات المصرفية أو المنتجات المقدمة لهم.
- تقوم مكاتب خدمة العملاء بتقديم تلك المعلومات إضافة إلى الإجابة على أي أسئلة أو استفسارات لدى العملاء.

حماية بيانات العملاء وسرية الحسابات

- يضمن البنك سرية المعلومات المالية والشخصية للعملاء من خلال نظم التحكم والآليات والسياسات المطبقة.
- لا يجوز الكشف عن هذه المعلومات لطرف ثالث الا في الحدود المصرح بها في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن.

حماية العملاء من الاحتيال المالي

لدي البنك أنظمة رقابية داخلية تتسم بالكفاءة والفعالية ويسعى دائما الى تطوير هذا الأنظمة بشكل مستمر لتوفير أقصى حماية للمعاملات المصرفية للعملاء.

المحافظة على أصول العملاء

يحرص البنك على المحافظة على كافة أصول العملاء كما انه يولي بشكل خاص كل العناية والحرص والتعامل بمهنية عند استخدام العملاء لأصولهم كضمان عيني للائتمان الممنوح لهم سواء عند التعاقد او خلال التعامل او عند ممارسة البنك حقه في حالة عدم وفاء العميل بالتزاماته.

السلوك المهني

يلتزم البنك بالممارسات المهنية عند تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية ويقوم بتوفير التدريب اللازم لكافة موظفيه لرفع كفاءتهم وتعزيز قدراتهم الشخصية مثل نزاهتهم وعدم تحيزهم، لتقديم أفضل خدمة للعملاء.

التنافسية

يقدم البنك معلومات كافية حول المنتجات والخدمات المصرفية والمالية لمساعدة العملاء على مقارنتها بسهولة. يضمن البنك سهولة النقل والانتقال بين البنوك الأخرى دون إجراءات معقدة.

ثانياً: مسؤوليات والتزامات العملاء

- يجب ان يكون العملاء صادقين في جميع المعلومات المقدمة للبنك.
- عدم توقيع أي مستندات او صفحات فارغة أو عقود غير مكتملة البيانات.
- الحفاظ على سرية جميع البيانات المتعلقة بمعاملاتهم مع البنك.
- اخطار البنك فور اكتشاف أي معاملات غير مصرح بها بحساباتهم.

- تحديث معلوماتهم الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منهم ذلك أو كلما حدث تغير للمعلومات الموجودة لدى البنك.
- توخي الحذر فيما يتعلق بالسلطات والمعلومات الممنوحة 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 لائتمان ممنوح لأخرين مع ضرورة معرفة شروط الائتمان والالمام بمسؤوليات الضامن.
- مراعاة سبل تقديم الشكاوى التي نصت عليها تعليمات البنك المركزي المصري بما في ذلك الية تصعيد الشكاوى للبنك المركزي اذا اقتضى الامر.

ثالثا: إرشادات استخدام منتجات وخدمات البنك

- يجب قراءة جميع المستندات التي يقدمها البنك بعناية في حالة الحصول على أي خدمة او منتج.
- يجب ان 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 والعمولات الخاصة بالمنتجات والخدمات.
- في حالة عدم فهم العملاء لأي الشروط او التداير او الرسوم المتعلقة بالخدمة او المنتج الذي يرغبون في الحصول عليه، فيجب عليهم تقديم استفساراتهم الى الموظفين المصرفيين المعنيين للرد عليها.
- في حالة مواجهة العملاء لأية صعوبات مالية تحول دون امتثالهم لشروط واحكام عقد المنتجات والخدمات التي يتعاملون معها طلب المشورة من موظفي البنك المعنيين.

رابعا: 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 تسجيل 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 الشكاوى مع اخطار العميل بذلك).
- تقوم وحدة حماية حقوق العملاء بالرد على الشكاوى كتابياً أو الكترونياً بحيث يتضمن ذلك المبررات او الإجراءات التصحيحية إن وجدت.
- في حالة عدم قبول العميل رد البنك يتعين عليه اخطار البنك كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد.
- في حالة أخطار البنك بعدم قبول الرد، تتم إعادة النظر وفحص الشكوي مرة اخري، والرد النهائي على العميل خلال خمسة عشر يوم عمل مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة إذا لم يتغير الرد.
- يجوز للعميل تصعيد الشكوي للبنك المركزي المصري ويتم ذلك فقط في حالة عدم رد البنك على شكواه او في حالة عدم قبول الرد النهائي على موضوع الشكوي.

قنوات تقديم الشكاوى

- الاتصال هاتفياً بمركز الاتصالات 1995
- الاتصال على الرقم المجاني 08008001800
- التواصل عبر البريد الإلكتروني Customer.Rights@HDB-Egy.com الخاص بوحدة حماية حقوق العملاء مباشرة.
- صناديق الشكاوى بجميع فروع مصرفنا بعد استيفاء نموذج الشكاوى الموحد المتواجد بجوار الصناديق او طلبه من موظفي خدمة العملاء بالفرع.
- ارسال الشكوي عبر الموقع الإلكتروني لمصرفنا www.HDB-Egy.com من خلال البند الخاص "أتصل بنا"
- الحضور شخصياً لمقر وحدة حماية حقوق العملاء (26 شارع الكروم - المبنى الإداري لبنك التعمير والإسكان "الدور12" - المهندسين . الجيزة)