

دليل حماية العملاء

في إطار مواصلة بنك قطر الوطني الأهلي لجهوده المستمرة لتعزيز حماية العملاء من خلال التأكيد على مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية التي نقدمها إلى مختلف العملاء فإن مصرفنا يحرص على التعامل مع جميع العملاء بشفافية ومساواة ويقوم بتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية المتعددة التي تتناسب مع جميع فئات المجتمع وذلك في إطار المنهجية التي يتبناها البنك

الإفصاح والشفافية في التعامل:

حقوقك كعميل:

- يقوم مصرفنا بالتعامل معك بشفافية تامة في كافة التعاملات البنكية
- يعمل مصرفنا على توفير كافة المعلومات ذات الصلة بالمنتجات والخدمات المقدمة لك بأبلى تسهل وصولك إليها وفهمها
- نعمل دائماً على توفير معلومات مفصلة عن منتجات وخدمات البنك على موقعنا الرسمي www.qnbalahli.com مع توافر المواد الدعائية لكافة الخدمات والمنتجات في جميع فروع البنك
- يقوم موظفي خدمة العملاء بشرح كافة الشروط والأحكام العامة المتعلقة بالخدمات والمنتجات البنكية قبل التعاقد عليها لمعرفة حقوقك وواجباتك

حماية العملاء وسرية الحسابات:

- إن مصرفنا يوفر لك إدارة خاصة بالمخاطر متواجدة على مدار ٢٤ ساعة لرصد استخدامات البطاقات لحمايتك من أي عمليات احتيال أو تزوير كما نضمن حماية كافة حساباتك الشخصية أو الخاصة بأعمالك
- نضمن لك سرية المعلومات المالية والشخصية الخاصة بك من خلال نظم التحكم والليات والسياسات المطبقة لدى البنك

كيفية التعامل مع أي مقترح / شكوى قد ترونها تجاه البنك:

- في إطار حرص البنك على رضا العملاء، يرجى الإحاطة بالآتي:
- البنك لديه إدارة متخصصة للتعامل مع أي شكاوى أو مقترحات للعملاء.
- في حالة رغبتكم بأداء أي شكوى أو مقترح، سيتم تسجيل هذه الشكاوى على نموذج معد خصيصاً لهذا الغرض والذي سيتم إرساله فوراً لهذه الإدارة ليبحث طلبكم.
- ويرجى العلم أنه سوف يتم الرد عليكم في أسرع وقت بحيث لا يتعدى ٤٨ ساعة من استلام الشكاوى أو المقترح وتزويدكم برقم مرجعي لمتابعه الشكاوى بسهولة.

وفي هذا الخصوص، يمكنكم إرسال الطلبات عن طريق:

- أي من فروع البنك من خلال مكتب خاص لهذه الطلبات وخط ساخن في الفروع الرئيسية للتواصل مباشرة مع الإدارة المختصة
- أو من خلال مركز خدمة العملاء لدينا والمتاح ٢٤ ساعة ٧ أيام في الأسبوع للرد مباشرة على أي طلب لديكم
- بالإضافة إلى ذلك، يمكنكم تقديم هذه الطلبات عن طريق خدماتنا الإلكترونية المتاحة على الإنترنت ومن خلال البريد الإلكتروني أو التابلت المتاح داخل بعض الفروع.
- ويسرنا إخطاركم بأنه في حالة عدم الرد على طلبكم في خلال المدة المحددة، يمكنكم إرسال نفس الطلب مباشرة إلى البنك المركزي المصري، ونؤكد لكم أننا سنحاول عمل أقصى جهد للرد على طلباتكم أياً كانت جهة الاستلام.

التزاماتك كعميل:

- الالتزام بالشفافية في جميع المعلومات التي تقدمها للبنك للحفاظ على حقوقك
- مراجعة أرصدة وحركات حساباتك الشخصية أو حسابات شركتك بشكل مستمر عن طريق كشف الحسابات الدورية المرسلة على عنوان المراسلات المسجل لدى البنك أو من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية
- يجب عليك إخطار البنك فور اكتشاف أي معاملات غير مصرح بها لحماية حساباتك البنكية
- تعرف على مصروفات ورسوم الخدمات والمنتجات البنكية قبل الاشتراك أو التقديم عليها
- يجب عليك الحفاظ على سرية جميع بياناتك المتعلقة بمعاملاتك المالية والبنكية
- تذكر تحديث بياناتك الشخصية في البنك بسهولة للتواصل معك مثل عنوان السكن والعمل، رقم الهاتف والبريد الإلكتروني
- يجب عليك قراءة جميع العقود / الطلبات بتمعن قبل التوقيع / التصديق بالموافقة

في حالة وجود تسهيلات ائتمانية:

- يتسنى لك الدرية بكافة تفاصيل القروض / التسهيلات الائتمانية، فيجب عليك معرفة المبالغ المطلوب سدادها و تواريخ سدادها و العائد المطبق عليها
- تعرف على نظام وشروط سداد القروض / التسهيلات الائتمانية لتجنب ادراجك على القوائم السلبية لدى البنك المركزي المصري في حالة التأخير أو عدم الانتظام في السداد
- في حالة القيام بدور الضامن لقروض / تسهيلات الائتمانية ممنوحه لشخص آخر يجب عليك معرفة شروط القروض / التسهيلات الائتمانية والالتزامات المترتبة عليك كضامن
- ننصحك بتوخي الحذر فيما يتعلق بالسلطات والمعلومات الممنوحة في حالة إصدار توكيل رسمي أو داخلي لأشخاص آخرين للتعامل على حساباتك أو أموالك لدى البنك كما يجب إخطار البنك فور الغاء أو الرغبة في إلغاء تلك التوكيلات

الأوعية الادخارية:

- تعرف على خصائص الحسابات، والدائع والأوعية الادخارية حتى يتسنى لك اختيار الأنسب حسب احتياجاتك الشخصية وعلى حسب طبيعة شركتك
- يجب عليك معرفة شروط الاسترداد والمصروفات المتعلقة بالكسوف تاريخ الاستحقاق في حالة كسر شهادة أو وديعة قبل ميعاد الاستحقاق

البطاقات:

- يجب عليك الالتزام والانتظام في السداد في حال استخدامك للبطاقات الائتمانية وذلك لتتفادى غرامات التأخير أو إيقاف البطاقات الائتمانية وإدراج اسمك أو اسم شركتك ضمن القوائم السلبية لدى البنك المركزي المصري
- تذكر أن الرقم السري لبطاقتك أو لأي خدمة بنكية وكذلك ال OTP هو رقم خاص بك ولا يجوز الإفصاح عنه لأي شخص أو جهة أخرى
- لحماية حساباتك لا تحتفظ بالرقم السري والبطاقة في مكان واحد
- يجب عليك إبلاغ البنك بمواعيد ومدة السفر للخارج لتوضيح الحدود المسموحة والعمولات المطبقة لاستخدام بطاقتك في معاملات الشراء أو السحب النقدي خارج مصر

قنوات التواصل مع البنك:

- الاتصال هاتفياً بمركز خدمة العملاء على مدار ٢٤ ساعة على ١٩٧٠٠ أو من خارج مصر على رقم ١٩٧٠٠ ٠٢ (٠٠٢)
- لاستقبال الشكاوى والتعليقات والمقترحات عن طريق البريد الإلكتروني: Quality.Feedback@Qnbalahli.com
- المركز الرئيسي (إدارة الجودة الشاملة / وحدة خدمة العملاء): ٥ شارع شامبليون - وسط البلد - القاهرة.
- لمعلومات عامة عن البنك، برجاء إرسال استفساراتكم على طريق البريد الإلكتروني: Info.QNBAA@Qnbalahli.com