

أولاً: حقوق الزبون

المبدأ الأول: المعاملة بعدل وإنصاف

على المصرف التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع الزبائن في جميع مراحل العلاقة بينهما، ويتوجب على المصرف ايلاء الاهتمام اللازم لبعض الحالات الخاصة ومنها (محدودي الدخل، محدودي التعليم، كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة).

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

ينبغي على المصرف تزويد المستهلكين الماليين بكافة المعلومات التي تخص الخدمات والمنتجات المقدمة بشكل واضح، مختصر، وسهل الفهم والوصول، ودقيق، وغير مضلل.

المبدأ الثالث: التثقيف والتوعية المالية

على المصرف وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات الزبائن .

المبدأ الرابع: سلوكيات وأخلاقيات العمل

يجب على المصرف أن يضع مصلحة الزبائن كهدف يسعى لتحقيقه على امتداد العلاقة بينهما، حيث يعتبر المصرف المسؤول الأول عن حماية مصالح العميل المالية.

المبدأ الخامس: الحماية ضد عمليات الاحتيال

على المصرف توفير آليات للرقابة لحماية ودائع الزبائن والمدخرات وغيرها من الأصول المالية من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية لحماية أصول المستهلك بما في ذلك الحماية ضد عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

المبدأ السادس: حماية سرية بيانات المستهلك

يجب وضع أنظمة رقابية على مستوى عالٍ تشمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة بخصوص حماية سرية المعلومات.

المبدأ السابع: معالجة الشكاوى

يجب على المصرف توفير آلية مناسبة للزبائن لتقديم شكاوهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، يتم من خلالها معالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات البنك المركزي النافذة بالخصوص.

المبدأ الثامن: المنافسة

يجب أن يتاح للزبائن الوسائل اللازمة التي تمكنهم من البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وامكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبكلفة معقولة.

المبدأ التاسع: الأطراف الثالثة

على المصرف التأكد من التزام وسطانه ووكلائه والجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم.

المبدأ العاشر: تضارب المصالح

يجب أن يكون لدى المصرف سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وكذلك التأكد من تواجده وتطبيق السياسات التي من شأنها كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح، على ان يتم الإفصاح عن اية حالات قد ينطوي عليها تضارب في المصالح بين المصرف و أي طرف ثالث.

مسؤوليات الزبون:

- 1- كن صادقاً عند تقديم المعلومات:
- 2- قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف. وامتنع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات الهامة.
- 2- اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمها لك المصرف
- سوف يتم تسليمك التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليك مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج. قم بالاطلاع على هذه الالتزامات وتأكد من فهمك لها وقدرتك على الالتزام بها.
- 3- اطرح الأسئلة
- من المهم طرح الأسئلة على موظفي المصرف بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم تتأكد منه. وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تُساعدك في اتخاذ القرار.
- 4- معرفة كيفية تقديم الشكوى
- سيوفر لك المصرف التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة. بادر في استخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية رفع الشكوى إلى المستويات العليا، عند الضرورة.
- 5- استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط
- لا تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة فيها، وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.
- 6- عدم التعرض للمخاطر
- تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على المصرف شرحها لك بوضوح. لا تقم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر لا تلائم وضعك المالي.
- 7- قدم طلب للحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك
- عند تقديم طلب للحصول على المنتج أو الخدمة، ينبغي عليك التأكد من ملائمة احتياجاتك و عليك الإفصاح عن كافة التزاماتك المالية مع كافة الجهات، على أن يستند قرارك على قدرتك في الوفاء بالالتزامات المترتبة بعد الحصول على المنتج أو الخدمة.
- 8- أبلغ المصرف بشأن العمليات غير النظامية
- في حال اكتشفت عمليات مجهولة على حسابك، عليك إبلاغ مصرفك بذلك على الفور.
- 9- لا تفصح عن معلوماتك المصرفية
- لا ينبغي أن تقدم، تحت أي ظرف، أي تفاصيل بشأن الحساب المصرفي أو أي معلومات أخرى مصرفية أو شخصية دقيقة إلى أي طرف آخر.
- 10- استشر المصرف في حال مواجهة صعوبات مالية
- تحدث مع المصرف الذي تتعامل معه لطلب الاستشارة في حال كنت تواجه صعوبات مالية وغير قادر على تحمل أقساط الحد الأدنى المطلوب (مثل التمويل الشخصي وبطاقات الائتمان). عند التحدث مع المصرف، تستطيع مناقشة الخيارات المتاحة لإعادة جدولة المبالغ القائمة عليك والتي من خلالها تستطيع سداد هذه المبالغ.
- 11- تحديث المعلومات
- ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلب المصرف ذلك، وستكون مسئولاً عن المعلومات التي لم تقم بتزويد المصرف بها.
- 12- عنوان البريد
- استخدم عنوان البريد (البريد العادي والبريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بك عند طلبها من المصرف الذي تتعامل معه. لا تستخدم عناوين أخرى لا تخصك كالأصدقاء أو الأقارب حيث يمكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماتك المالية لهم.
- 13- الوكالة الرسمية
- كُن حذراً عند منح وكالة رسمية لإنجاز تعاملاتك المالية. أعرف لمن تعطي صلاحية التصرف في أمورك المالية ومن يطلع عليها.
- 14- لا توقع على النماذج غير المكتملة
- تأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي قُدم لك للتوقيع. لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.
- 15- استعرض كافة معلوماتك
- 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 الموافقة على محتوى النموذج.
- 16- أحقيتك في الحصول على نسختك
- ينبغي على المصرف تزويدك بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والاحتفاظ بها في مكان آمن.