

لائحة حقوق وواجبات العميل

أهم التعريفات:

- شركات الاسناد الخارجي: المنشآت التي يتعاقد معها البنك ويسند اليها تقديم أي خدمه او منتج بالنيابة عنه.
- مقدمي الخدمات: الجهات التي يتعاقد معها البنك لتقديم خدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول وفقا للضوابط الصادرة من البنك المركزي المصري في هذا الشأن.
- القروض والتسهيلات الائتمانية: القروض والتسهيلات الممنوحة للأشخاص الطبيعية او الاعتبارية.
- معدلات العائد: هي معدلات العائد الفعلية السنوية وفقا لأحكام قانون البنك المركزي.
- الضامن: هو الشخص (الطبيعي/الاعتباري) الذي يقدم ضمان (شخصي/عيني) مقابل تمويل او تسهيل ائتماني ممنوح لاحد العملاء.

يلفت بنك عوده ش.م.م. انتباه العميل إلى لائحة الحقوق والواجبات التي تتضمن:

أولاً: حقوق العميل:

1. الاطلاع على أحكام وشروط المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات والتفاصيل الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
2. الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تتضمن مستويات مختلفة من المخاطر.
3. الحصول على إجابة عن أي أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. طلب توضيح عواقب عدم الانتظام في السداد بالنسبة لعملاء القروض والتسهيلات الائتمانية وما قد يترتب عليه من اثار سلبية على تعاملاتهم مع البنوك ومقدمي خدمات الدفع.
5. طلب التوعية بعمليات الاحتيال او التزوير التي يمكن ان تتعرض لها الحسابات وكيفية التعامل معها والمخاطر المحتملة من استخدام الخدمات الالية والإلكترونية.
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقّعة منه والاحتفاظ بها من دون تحميله أي كلفة إضافية وذلك بعد الاشتراك في الخدمة و/أو الحصول على المنتج.
7. الطلب من البنك تحديد تكلفة المنتج أو الخدمة على العميل وطريقة احتساب معدلات العائد أو الفائدة المدينة، كذا المصاريف والعمولات المترتبة عن الغاء المنتج أو الخدمة مع توضيح طريقة الإلغاء والوقت اللازم لذلك.
8. يحق للعميل الغاء طلبه لأي منتج/خدمة مصرفيه لم يتم تفعيلها (فيما عدا المنتجات الادخارية) خلال يومان عمل من تاريخ ابرام العقد دون فرض أي مصروفات او غرامات.
9. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. الحصول دوريا على كشف مفصل لكل حساب يحتفظ به العميل طرف البنك.
11. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. إمكانية تقديم طلب مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج وكذلك توضيح كيفية تقديم هذا الطلب على ان لا تزيد مدة بحث الطلب عن خمسة عشر يوم عمل فيما عدا الاعتراضات المتعلقة بمعاملات من جهات خارجيه حيث يستغرق بحثها فترة أطول.
13. في حال تعامل البنك مع شركات الاسناد الخارجي او مقدمي الخدمات او وكلائهم فيما يتعلق بالمنتجات او الخدمات المقدمة للعميل، فالبنك مسئول مسؤوليه كامله عن جميع الخدمات المقدمة من تلك الشركات.
14. في حاله طلب العميل اية بيانات تفصيليه عن حساباته او عن ايه معاملات تمت خلال اخر خمس سنوات بحد اقصى، يتعين على البنك موافاة العميل بطلبه خلال فتره عشرة ايام عمل بحد اقصى، ويسرى ذلك على العملاء الذين توقفوا عن التعامل مع البنك او مقدمي الخدمة.
15. الاطلاع الدائم والمستمر على المعلومات المنشورة على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك المختص بتوفير كافة المعلومات الخاصة بالمنتجات او الخدمات وتحديثاتها.

ثانياً: واجبات العميل:

1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصّة بالبنك والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن التزاماته الماليّة كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها قانون سرية الحسابات.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدّمة إلى البنك بشكل مستمرّ وكلما طلب منه ذلك.
4. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
5. في حال اكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ البنك بذلك على الفور.
6. تزويد البنك بعنوان سكنه وعمله وبريده الإلكتروني ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن البنك الاتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.
7. في حال عدم التزام العميل بما ورد بالبنود السابقة يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن اية معاملات تمت دون موافقته وما ترتب عليها من عمولات ومصاريف.
8. في حالة ما إذا كان العميل يتعامل في منتجات التجارة الخارجية، يتوجب عليه أن يكون على دراية تامة بالآتي:
 - الأعراف والقواعد المنظمة لعمليات التجارة الخارجية الصادرة عن غرفة التجارة الدولية ببائيس.
 - القوانين واللوائح المنظمة لتلك العمليات والمطبقة داخل جمهورية مصر العربية.
 - التعليمات الصادرة من أي جهة رقابية في ذات الصدد.

- في حالة مخالفة أي شرط من شروط التعهدات الكتابية الموقعة من العميل، فإنه يصبح عرضة أن يتم الإبلاغ عنه إلى البنك المركزي المصري أو أي جهة رقابية أخرى.
- ٩. يتوجب على العميل أن يستخدم وسائل اتصال مؤمنة ومشفرة إلكترونيا حتى لا تكون عرضة للاختراق الإلكتروني أو القرصنة الإلكترونية.
- ١٠. الوعي التام برقم وتفاصيل الحساب في حاله التحويلات.

ثالثاً: حقوق وواجبات الضامن:

١. الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني للتوعية بالالتزامات الناتجة عن تقديمه للضمان بما في ذلك حجم الالتزام المالي.
٢. الحفاظ على سرية معلومات العميل.
٣. إمكانية الحصول على نسخة من العقود والمستندات.
٤. اخطار الضامن في وقت مناسب في حالة ظهور أي مؤشرات تعثر او اخلال من قبل العميل بالتزاماته المتعلقة بالتسهيل المضمون فقط والاثار المترتبة على ذلك.
٥. اخطار الضامن قبل ادراجه كعميل غير منتظم لدى كل من البنك المركزي والشركة المصرية للاستعلام الائتماني (I-Score).

رابعاً: شكاوى العملاء:

١. يتوفر لدى البنك نموذج داخلي موحد لشكاوى العملاء يتم اتاحته على الموقع الإلكتروني كذا يوفر اليه الكترونيه بجميع الفروع لتلقي الشكاوى (الحاسب اللوحي).
٢. يتم تزويد العميل خلال يومين عمل من خلال تسجيل الشكاوى برقم مرجعي ليتمكن من متابعتها بسهولة، مع إمكانية متابعتها عن طريق الاتصال الهاتفي.
٣. يتم الرد على شكوى العميل خلال فتره 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).
٤. تقوم ادارة شكاوى العملاء بالرد على الشكاوى عن طريق المكالمات المسجلة او كتابيا إذا استدعى الامر ذلك بحيث يتضمن ذلك المبررات او الإجراءات التصحيحية ان وجدت.
٥. في حالة عدم قبول العميل رد البنك يتعين عليه اخطار البنك في خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمنا أسباب عدم القبول، وفي حاله عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد.
٦. في حالة أخطار البنك بعدم قبول الرد، تتم إعادة النظر وفحص الشكاوى مرة أخرى، والرد النهائي على العميل خلال خمسة عشر يوم عمل مصحوبا بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة إذا لم يتم تغيير الرد.
٧. يجوز للعميل تصعيد الشكاوى للبنك المركزي المصري ويتم ذلك فقط في حاله عدم رد البنك على شكواه او في حاله عدم قبول الرد النهائي على موضوع الشكاوى.

خامساً: قنوات تقديم الشكاوى:

١. الاتصال هاتفياً بمركز الاتصالات ١٦٥٥٥ او ١٦٨٤٧ لكبار العملاء.
٢. التواصل عبر البريد الإلكتروني الخاص بشكاوى العملاء Contact us Egypt <contactus@bankaudi.com.eg.
٣. آليه الشكاوى الإلكترونية بجميع فروع البنك (الحاسب اللوحي).
٤. الموقع الإلكتروني للبنك.

سادساً: إرشادات العميل:

١. عدم تقديم أي تفاصيل بشأن حسابه البنكي أو أي معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف إلى طرف آخر.
٢. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الوفاء بالتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدد مراجعة البنك بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماته.
٣. التنبيه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.
٤. عدم الإفصاح عن اية معلومات سرية بشأن الحسابات الى أي طرف اخر، واتخاذ جميع التدابير اللازمة للحفاظ على بطاقات الخصم او الائتمان وكذا اسم المستخدم والرقم السري.

وَقَعْتَ هذه اللانحة بعد شرح محتواها للعميل ويعد توقيع العميل على هذه اللانحة اقراراً منه بالعلم والاحاطة والموافقة على ما تضمنته من حقوق والتزامات وتسلم نسخة منها بتاريخ:

المقر بما فيه:

الاسم:

رقم الحساب:

التوقيع: