

إرسال *rsal*

تحويل الأموال Money Transfer

مبادئ حماية عملاء المصارف ومسئوليات العميل

مؤسسة النقد العربي السعودي
إدارة حماية العملاء

اولا : المبادئ العامة

المبدأ (١) : المعاملة بعدل وانصاف

ينبغي على شركة إرسال التعامل بعدل وامانة وانصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الشركة. كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

المبدأ (٢) : الافصاح والشفافية

ينبغي على إرسال تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومُختصرة سهلة الفهم ودقيقة غير مضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية. ينبغي أن يشمل ذلك ايضاح حقوق ومسئوليات كل طرف وتفاصيل الاسعار والعمولات التي تتقاضاها إرسال و الغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المُقدمة من المصرف.

المبدأ (٣) : التثقيف والتوعية المالية

ينبغي على (إرسال) وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الاساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعّالة، وتوجيههم الى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

المبدأ (٤) : سلوكيات واخلاقيات العمل

ينبغي على (إرسال) العمل بطريقة مهنية لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما، حيث تعتبر (إرسال) المسئول الاول عن حماية مصالح العميل المالية

المبدأ (٥) : الحماية ضد عمليات الاحتيال

ينبغي على (إرسال) حماية ومراقبة اموال العملاء وغيرها من الاصول المالية المشابهة من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس او إساءة الاستخدام.

المبدأ (٦) : حماية خصوصية المعلومات

ينبغي حماية معلومات العملاء المالية والشخصية من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عالي تشمل آليات مناسبة تحدد الاغراض التي من اجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته تعاميم المؤسسة في هذا الجانب.

المبدأ (٧) : معالجة الشكاوى

ينبغي على (إرسال) توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاواهم ومعالجتها بحيث تكون الالية عادلة وواضحة وفعالة، من خلالها يتم متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعاميم المؤسسة ذات العلاقة.

المبدأ (٨) : المنافسة

ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين افضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وامكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبتكلفة معقولة.

المبدأ (٩) : مقدمو الخدمة نيابة عن ارسال (الاطراف الثالثة).

على (إرسال) التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها متطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم، فمقدمي الخدمات المالية هم المسئولين عن الاجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن (إرسال) او العملاء وفقا لما ورد في تعليمات الإسناد الصادرة من المؤسسة.

المبدأ (١٠) : تضارب المصالح

ينبغي أن يكون لدى (إرسال) سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليه التأكد من أن السياسات التي تساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة ومطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين الشركة والطرف الثالث فينبغي الإفصاح عن هذه الحالات.

ثانياً. مسئوليات العميل

ينبغي على (إرسال) تعزيز مسؤولية العميل من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة والمقدمة للعميل من الشركة. تشمل مسئوليات العملاء الآتي:

١ - كن صادقاً عند تقديم المعلومات

قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بإرسال. وامتنع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات الهامة.

٢ - اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمها لك إرسال

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.

٣ - اطرح الأسئلة

من المهم طرح الأسئلة على موظفي (إرسال) بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم تتأكد منه. وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تساعدك في اتخاذ القرار.

٤ - معرفة كيفية تقديم شكوى

ستوفر لك (إرسال) التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والاطار الزمني لموافاتك بالنتيجة. بادر في استخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية رفع الشكوى الى المستويات العليا، عند الضرورة.

٥ - استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الاحكام والشروط

لا تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقا للأحكام والشروط المرتبطة بهم وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.

٦ - عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات التي تقدمها (إرسال) على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على الشركة شرحها لك بوضوح. لا تقوم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر لا تلائم وضعك المالي.

٧ - 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.

٨ - تحديث المعلومات

ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلب منك ذلك، وستكون مسئولاً عن المعلومات التي لم تقم بتزويد (إرسال) بها.

٩ - عنوان البريد

استخدم عنوان البريد (البريد العادي والبريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بك عند طلبها من (إرسال) لا تستخدم عناوين أخرى لا تخصك كالأصدقاء أو الأقارب حيث من الممكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماتك المالية لهم.

١٠ - الوكالة الرسمية

كُن حذراً عند منح وكالة رسمية لإنجاز تعاملاتك المالية. أعرف لمن تعطي صلاحية التصرف في أمورك المالية ومن يطلع عليها.

١١ - لا توقع على النماذج الغير مكتملة

تأكد من اكتمال كافة الحقوق المطلوبة والارقام في النموذج الذي قدم لك للتوقيع. لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة .

١٢ - استعرض كافة معلوماتك

ينبغي عليك مراجعة جميع المعلومات التي سجلتها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود اخطاء في رقم الحساب أو المبلغ أو بيانات المستفيد، التوقيع الخاص بك هو الموافقة على محتوى النموذج.

١٣ - أحقيتك في الحصول على نسختك

ينبغي على (إرسال) تزويدك بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك و الاحتفاظ بها في مكان آمن في حال طلبك ذلك.