

الوعد بخدمة معالجة
شكاوى العملاء

جدول المحتويات

02	كتاب من رئيس مجلس إدارة اتحاد مصارف الامارات
03	مقدمة
04	تعريف الشكوى
05	كيف تقدم شكوى إلى مصرفك ؟
06	كيف ترفع الشكوى إلى المصرف المركزي ؟
07	توعية العملاء والنفاذ

كتاب من رئيس مجلس إدارة اتحاد مصارف الإمارات

معالي عبدالعزيز عبدالله الغرير،
رئيس مجلس الإدارة
اتحاد مصارف الإمارات



ورغم أن الوعد بالخدمة هذا لا يعالج كافة الشكاوى التي قد تنشأ؛ فإن البنوك الأعضاء ستعمل على الالتزام بنص وروح هذا الوعد . وستحظى البنوك بالتوجيهات اللازمة في هذا الخصوص.

ونظراً إلى أن اتحاد مصارف الإمارات هو الجهة المصدرة لهذا الوعد بالخدمة، فإنه يدعمه بالكامل مع موافقة المصارف الأعضاء. وكنظام مصرفي، نلتزم بالعمل وفق هذا الوعد وبدعم المبادئ التوجيهية الخمسة لمعالجة شكاويكم. نشكركم لإطلاعنا على مخاوفكم ولولائكم كعملاء في مصارف الإمارات.

عبدالله

معالي عبدالعزيز عبدالله الغرير
رئيس مجلس الإدارة
اتحاد مصارف الإمارات

حاضرة عملاء مصارف الإمارات

بالنيابة عن اتحاد مصارف الإمارات، يسرني أن أقدم لكم الوعد بالخدمة لمعالجة الشكاوى المصرفية.

لقد تم تصميم هذا الوعد بالخدمة ليشكل دليلاً للمصارف العاملة في الامارات العربية المتحدة من أجل استخدامه خلال الاستجابة لشكاويكم. تتضمن الصفحات التالية تعريف الشكاوى المقبولة من جانب المصارف الإماراتية والمصرف المركزي فضلاً عن وصف العملية التي ستستخدمها المصارف لقبول شكاويكم، نقلها وإيجاد الحلول المناسبة لها.

تم وضع الوعد بالخدمة استناداً إلى خمسة مبادئ توجيهية - الشفافية، الإنصاف، التعاطف، الموثوقية والنفاد - وهي مبادئ نعتبرها أساس عملياتنا اليومية والعناية التي نوليها لمعالجة شكاوى العملاء. لقد تم اختيار هذه المبادئ التوجيهية للحرص على أن يكون تعامل المصارف في الامارات متماشياً مع أعلى المعايير الأخلاقية وإثباتاً لتطلعات القطاع المصرفي ليكون بمثابة ممارسة عملية رائدة للطريقة التي تعالج بها البنوك شكاوى العملاء.

مقدمة

تلتزم المصارف، بدعم الوعد بالخدمة الذي يحدد معايير الممارسات الجيدة لمعالجة الشكاوى. ويهدف الوعد بالخدمة إلى تحسين الاستجابات لشكاوى العملاء في مختلف أنحاء الدولة من خلال الشفافية، الإنصاف، التعاطف، الموثوقية والنفوذ.

لمحة عامة

يُعتبر الوعد بالخدمة مجموعة طوعية من التوجيهات الخاصة بالسلوك التي تحدد معايير الممارسات المصرفية الجيدة التي علينا اتباعها عند معالجة شكاوى قدمها عملاؤنا أو عملاء محتملون. يُطبق هذا الوعد على العملاء الأفراد والخدمات المصرفية الشخصية فقط .

وفي حين أن هذا الوعد ليس تشريعاً، تلتزم المصارف التي تعتمد بالوفاء بالموجبات التي يحددها، والخاضعة لمراقبة المصرف المركزي.

ماذا يتضمن الوعد بالخدمة

تم تطوير هذا الوعد بالخدمة استناداً إلى مجموعة من خمسة مبادئ توجيهية ومواضيع شملها وهو يتضمن:

1. تعريف موحد للشكاوى - سيمثل ذلك الشفافية والموثوقية لعملاء المصرف الذين يتقدمون بشكاوى وتوحيد التعريف في القطاع بهدف ضمان تعقب الشكاوى ومعالجة الأسباب الجوهرية بغية تحسين النظام المصرفي برمته؛

2. التوجيهات لعمليات المصارف الداخلية ومعايير معالجة الشكاوى وتوقعات العملاء حيال معالجة الشكاوى في

المصرف - سيضمن ذلك معالجة المصارف لمخاوف العملاء بشكل منصف، بحيث يمكن للعملاء أن يتوقعوا استجابات موثوقة ومناسبة لشكاويهم، وقد زاد العملاء معدل نفاذهم إلى المصارف من خلال مجموعة متنوعة من القنوات، كما تقوم المصارف بمعالجة شكاوى العملاء بتعاطف؛

3. كيف يمكن للعملاء أو ممثليهم متابعة رفع الشكاوى إلى جهات خارجية إن لم يكونوا راضين عن كيفية معالجة المصارف لشكاوهم أو لم يحصلوا على استجابة ضمن الأطر الزمنية الموعودة - ويوفر ذلك درجة إضافية من الأمن ويضمن الإنصاف بالنسبة إلى العملاء.

4. المعايير لتوفير معلومات واضحة، موثوقة وكافية للعملاء حول سير الشكاوى - يتضمن ذلك متابعة المصارف ووضع خصوصية العملاء ومصالحهم فوق كل اعتبار عند معالجة الشكاوى.

الأهداف

يهدف الوعد بالخدمة إلى تحسين نوعية الخدمات التي يتلقاها العملاء في مصارف الإمارات العربية المتحدة عندما يقدمون شكاوى حول منتج أو خدمة مالية. ومن

خلال توفير مجموعة من التوجيهات وضمان جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء، سيرفع هذا الوعد معايير القطاع ويضمن أن تكون عمليات وخبرات المصارف موحدة.

يكتل هذا الوعد بالخدمة المتطلبات القانونية ولا يتعارض معها، كما يهدف إلى تعزيز ثقة العملاء في القطاع المصرف.

مبادئنا

الشفافية

الإنصاف

التعاطف

الموثوقية

النفوذ

تعريف الشكوى

تلتزم البنوك بتزويدكم، باعتباركم عملاءنا، بمعايير خدمة تتماشى أو حتى تتخطى المعايير العالمية. وبغية الوفاء بوعدنا هذا اتجاهاً، حددنا توجيهات تتعلق بما نعتبره بمثابة شكوى. إن نطاق الشكوى مصمّم لحماية حقوق عملائنا وضمان معالجة مشاكلكم بالشكل الصحيح في أي مصرف عضو في اتحاد المصارف.

الفئة	مجالات/أمثلة عن الشكوى
المنتجات	<ul style="list-style-type: none"> فتح أو إدارة حساب إصدار بطاقة ائتمان أو خصم ترويج وتقديم المنتجات
الخدمات	<ul style="list-style-type: none"> الدفعات نزاعات تتعلق بالفواتير مشاكل تحويل المال
الرسوم والنفقات	<ul style="list-style-type: none"> رسوم وأعباء غير واضحة معاملات غير مرخصة مشاكل تتعلق بالبنود والشروط
أنشطة الترويج/التسويق	<ul style="list-style-type: none"> عملية تقديم الطلب عملية تسويق وإعلان غير واضحة أو غير عادلة إساءة البيع
خدمة العملاء	<ul style="list-style-type: none"> سلوك الموظف صفوف انتظار طويلة في الفروع تأخير في الخدمة (شهادات عدم التزامات، الخ)
القروض	<ul style="list-style-type: none"> فهم القروض/تكتيكات القروض مشاكل في تقديم طلبات حصول على قروض توقيع الاتفاق
استيفاء الدين	<ul style="list-style-type: none"> مشاكل ومخاوف توحيد الديون النفاذ إلى الأموال
أنظمة المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> أجهزة الصراف الآلي، مركز الاتصال، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، الموقع الإلكتروني، أو غيرها من مشاكل المنصات الرقمية مشاكل الولوج
الأمن/الخصوصية	<ul style="list-style-type: none"> شيكات مفقودة أو مسروقة أو مشاكل أخرى شكاوى بشأن خصوصية المعلومات الشخصية
الأطراف الثالثة	<ul style="list-style-type: none"> العضوية/مشاكل فائدة مع أطراف ثالثة (أميال، شركاء، الخ)

ما هي الشكوى؟

أي تعبير شفهي أو خطي عن عدم رضا، سواء مبرر أو لا، من جانب أو بالنيابة عن شخص ما. ويتضمن هذا التعبير:

a. وقائع يمكن أن تشكل مخالفة لأي سلوك في العمل أو متطلبات خدمة العميل؛

b. قضايا حيث عانى المشتكون (أو قد يعانون) جراء أنشطة تسويق/ترويج مضللة؛ و

c. ممارسة غير عادلة في ما يتعلق بتوفير أو العجز عن توفير منتج أو خدمة مالية منظّمة بموجب أي قانون في دولة الإمارات.

نحن البنوك، مسؤولون بشكل فردي عن تحديد مقاييس كل شكوى، بما في ذلك عمليات معالجة ورفع الشكاوى، معايير تحديد الفئات والأولوية، وأوقات الردّ من أجل حلّ الشكاوى وخطوات التعويض المحتملة.

ويلحظ هذا التعريف أن كافة الشكاوى تتطلب رداً خطياً، واستناداً إلى العمليات وفئات الشكاوى في كل مصرف على حدة، كما تستحق بعض الشكاوى حلاً (ماليةً أو غير ماليةً).

من يمكنه تقديم شكوى؟

يمكن لأي فرد تربطه علاقة بمصرف عضو في اتحاد مصارف الإمارات (سابق، حالي أو يسعى إلى إقامة علاقة مستقبلية) من خلال منتج أو خدمة تقدم شكوى.

ما الذي يعنيه ذلك بالنسبة لك؟

يمكنك الشكوى من أي منتج أو خدمة مالية منظّمة، أنشطة تسويق/ترويج، خدمة عملاء أو ممارسة غير عادلة بما في ذلك ومن دون تحديد ما يلي:

ما الذي لا يعتبر شكوى؟

أي عدم رضا غير مرتبط بما تقدّم (على سبيل المثال شعار المصرف، موقع الفرع، الخ) يُعتبر رأي/اقتراح ويتم توفير حل بناء عليه.

كيف تقدّم شكوى إلى مصرفك؟

سنبذل كل ما بوسعنا لاستباق أي مشاكل محتملة والحؤول دون تقديمك شكوى أساساً. لكننا ندرك أن المشاكل تحصل. وعندما يتمّ تقديم شكوى، نسعى إلى معالجتها بسرعة وإلى إرضائكم قدر المستطاع.

لمحة عامة

لدينا جميعاً عملية مخصّصة لإدارة أي شكوى تقدمها لنا. ستكون هذه الخدمة مجانية دائماً ومتوافرة لك.

نطلب منك الاتصال بمصرفك ومنحنا فرصة للاستجابة إلى شكواك.

كيف يحصل ذلك

أولاً، عليك الاتصال بمصرفك عبر استخدام القنوات المتاحة التي قد تضم على سبيل المثال لا الحصر:

- مركز الاتصال
- الفرع
- الصيرفة عبر الإنترنت والهاتف المحمول
- نماذج الشكاوى عبر البريد الإلكتروني/شبكة الانترنت
- وسائل التواصل الاجتماعي

تصف العملية أدناه الجدول الزمني العام لمصرفك للاستجابة إلى شكواك. سيقوم المصرف بعمليات منفصلة تضمن استجابة

سريعة ويهتم لكل ما هو مقدم في إطار ردود الفعل، البحوث أو طلبات الخدمة.
فور استلام شكوى، سنعمد إلى:

- إبلاغك بأسباب التأخير
- تحديد موعد معقول لتوقع صدور قرار بهذا الشأن (ما لم تكن بانتظار رد من جانبك؛ و
- تزويدك بمعلومات حول خيارات رفع الشكوى إلى جهة خارجية بعد انقضاء الفترة الزمنية البالغة 60 يوماً لإيجاد حل

القرار النهائي

عندما نبغك بقرارنا النهائي، سنطلعك على الخيارات المتاحة لرفع الشكوى إلى جهة خارجية إن لم تكن راضياً. سيتم شرح هذه العملية بشكل مفصل في الصفحة التالية .

عجز المصرف عن الوفاء بالوعد بالخدمة

إن لم يتقيد مصرفك بالشروط الواردة في الوعد بالخدمة، يمكنك تقديم شكواك مباشرة إلى المصرف المركزي.

a. إبلاغك بأنه تم تلقي شكواك في غضون يومي عمل من تاريخ تقديمك إياها؛

b. ما لم نكن قد منّا لك حلاً أساساً، سنمنحك إطاراً زمنياً تقريبياً للحل في غضون أربعة أيام عمل؛

c. إن لم تستلم حلاً في الفترة الزمنية المحددة، سنطلعك بشكل أسبوعي على تطور وضع شكواك ونقدم لك إطاراً زمنياً مراجعاً للحل (للحالات التي تتطلب فترة زمنية تتخطى الأسبوعين).

في حال لم نكن قادرين على إيجاد حل لشكواك في غضون 60 يوماً، سنعمد إلى:

كيف ترفع الشكوى إلى المصرف المركزي؟

نحن ندرك أنه أحياناً تعجز المصارف عن الاستجابة بالسرعة الكافية أو تقديم حل يرضيك. في إطار سيناريوهات مماثلة، لديك الحق برفع شكواك إلى المصرف المركزي الذي سيعمل مع مصرفك لضمان توفير حل لك.

c. رفض مصرفك الموافقة على الشكوى.

لمحة عامة

إن كانت لديك شكوى حول الخدمة التي تحصل عليها من مصرفك، عليك دائماً تقديم شكوى مباشرة إلى مصرفك أولاً. **و فقط بعد تقديم الشكوى إلى مصرفك، يمكنك طلب الوساطة الخارجية ورفع الشكوى إلى المصرف المركزي.** يحق لأي فرد تقديم شكوى إلى مصرف رفعها إلى المصرف المركزي.

يتمثل دور المصرف المركزي بأن يكون وسيطاً محايداً. بعد التأكد من أنك طلبت وساطة مصرفك أولاً وأن شكواك تقع ضمن إطار مهمة المصرف، سيجمع موظف مختص معلومات حول الشكوى، ومن ثم يعمل معك ومع مصرفك للتوصل إلى حل.

يهدف المصرف المركزي إلى إطلاعك على القرار النهائي في غضون **15 يوماً**، لكن بعض المسائل قد تكون معقدة وتتضمن أحياناً طرفاً ثالثاً. وقد يستغرق حلها فترة أطول.

أي شكوى يمكنني رفعها إلى المصرف المركزي؟

يمكنك رفع الشكوى إلى المصرف المركزي وفق التعريف الوارد في هذا المستند في حال توافر أي من الشروط التالية:

a. لست راضياً عن القرار النهائي الصادر عن مصرفك؛ أو

b. لم يقدم لك مصرفك حلاً في غضون 60 يوماً من تاريخ تقديمك الشكوى؛ أو

أي شكوى لا يجدر بي رفعها إلى المصرف المركزي؟

في حين أن أي شكوى ترتبط بالمنتجات والخدمات المالية يتم قبولها في مصرفك، هناك حالات معينة تكون خارجة عن مهمة المصرف المركزي ولن يتمكن من حلها. إن اتصلت بالمصرف المركزي لتقديم شكوى خارج مهمته، سيطلعك على السلطة المناسبة لمعالجة الأمر.

الشكاوى التي لا يجب رفعها إلى المصرف المركزي:

- القضايا التي عالجها مصرفك منذ أكثر من 6 أشهر (ملاحظة: أي عندما يكون المصرف قدم لك حلاً، وليس عندما تم تقديم الشكوى أو عرض المشكلة).
- المسائل التي تكون حالياً موضع إجراءات قانونية أو سبق أن تمت معالجتها في محكمة.
- التعليقات العامة حول المنتجات والخدمات

كيف يمكنني رفع الشكوى إلى المصرف المركزي؟

أولاً، نشجعك على متابعة القضية مع مصرفك في بداية الأمر لتسأل عن وضع الشكوى في إطار عملية التحقيق (قد نكون حاولنا الاتصال بك في وقت سابق لكن من دون جدوى).

ثانياً، قم بالاتصال بالمصرف المركزي واشرح له المسألة. فإما سيقبلون شكواك أو يحيلوك إلى السلطة المختصة.

سيمنحك المصرف المركزي رقماً مرجعياً يمكنك استخدامه للمتابعة. فور اتخاذ قرار، سيطلعك المصرف المركزي عليه من خلال البريد الإلكتروني أو رسالة قصيرة. يذكر أن كافة الخدمات التي يقدمها المصرف المركزي مجانية.

في حال لم يتوصل المصرف المركزي إلى حل أو لم تكن راضياً عن الحل، يحق لك الانتقال إلى الخيارات القانونية.

كيف يمكنني رفع شكوى أمام المصرف المركزي؟

لديك ثلاثة خيارات لرفع شكوى أمام المصرف المركزي. يمكن رفع شكوى:

- عبر الإنترنت
- عبر الفاكس
- شخصياً من خلال زيارة المصرف المركزي في أبوظبي أو أي من فروعها في العين، دبي، الشارقة، رأس الخيمة أو الفجيرة.

توعية العملاء ونفاذهم

نتمنى أن نجعل عملية تقديم شكوى شفافة قدر المستطاع بالنسبة لك. بهدف تحقيق هذه الغاية، سنقدم الوعد بالخدمة وإجراء اتنا المتبعة لمعالجة الشكاوى عبر عدة وسائل، هذا ويمكن الاطلاع على نسخة ورقية من الوعد بالخدمة في أي وقت في فروعنا.

نوع المعلومات المتوفرة

نحن البنوك ، نضمن الإعلان بشكل بارز عن توافر والنفاذ إلى عملياتنا الداخلية والخارجية لحل النزاعات من أجل توفير الوضوح لك حول كيفية تقلم الشكاوى وما يمكن توقعه من الحل.

سنقدم لك معلومات على السواء حول (أ) العملية الداخلية عند حصول نزاع؛ و(ب) العملية الخارجية التي يمكنك اتباعها إن لم تكن راضياً عن الحل الذي قدمناه لك، بالتزامن مع إبلاغك عن النتيجة النهائية للعملية الداخلية.

أين يمكن النفاذ إلى المعلومات

يمكن ضمان توافر والنفاذ إلى العمليات الداخلية والخارجية على السواء لحل النزاعات من خلال نقاط الاتصال التالية، بما فيها:

(أ) الفروع؛

(ب) مواقع المصرف الإلكترونية، و

(ج) الخدمات المصرفية القائمة على الهاتف وقنوات رقمية أخرى

النفاذ إلى الوعد بالخدمة في الفروع

تعمل البنوك الأعضاء على ضمان توافر الوعد بالخدمة في المكاتب حيث تجري العمليات والتي يمكن للأفراد النفاذ إليها.

كما تعمل البنوك على عرض إشعار مفاده أن نسخة عن الوعد بالخدمة متوفرة لدى اتحاد مصارف الإمارات على العنوان التالي:

ص.ب. 44307

أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +971 2 4467706 / فاكس: +9712 - 4463718

البريد الإلكتروني: info@uae bf.ae

الموقع الإلكتروني: www.uae bf.ae

سيحتفظ المصرف المركزي أيضاً بنسخة ورقية عن الوعد بالخدمة ويمكن الاتصال به عبر:

ص.ب.: 854

أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +971 2 6652220

فاكس: +9712-6652504

البريد الإلكتروني: uaecb@cbuae.gov.ae

الموقع الإلكتروني: www.centralbank.ae

التزامات اتحاد مصارف الإمارات تجاهك:

إلى جانب الالتزامات التي عرضناها في الوعد بالخدمة هذا، يضمن أيضاً اتحاد مصارف الإمارات:

a. حاجة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة إلى النفاذ إلى هذا الوعد، وسنضطلع بدور إشرافي للحرص على اتخاذ البنوك خطوات معقولة لدعم نفاذهم إليه؛

b. للإستفسار عن أي من محتويات الوعد، نحن مستعدون لشرح معانيه وتوضيحها؛

c. للإستعلام حول تقديم شكوى في المصارف أو في المصرف المركزي، سيكون موظفونا المخولون حاضرين لمساعدتك أو إحالتك إلى المصدر الخارجي المناسب؛

d. سنقوم بمراجعة سنوية لهذا الوعد ، ونطلعكم، أي عملاءنا، على أي تغييرات؛

e. نحرص على أن يحصل موظفونا وممثلونا المخولون على التدريب ويكونون على علم بالتزامات معالجة الشكاوى الواردة في هذا الوعد، كما أنهم سيعملون على تحسين نظام معالجة الشكاوى.