

# دليل حماية حقوق العملاء



بنك بيت التمويل الكويتي

**KFH**  
E G Y P T

# دليل حماية حقوق العملاء

## أولاً: حقوق العملاء

• التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والإنصاف:

يتعامل البنك مع جميع العملاء بنزاهة ومساواة ويقوم بتقديم الخدمات لجميع فئات المجتمع مع إيلاء المزيد من الاهتمام والعناية الخاصة للعملاء ذوي الدخل أو التعليم المحدود، وكبار السن، وذوي الاحتياجات الخاصة.

## الإفصاح والشفافية

• يقوم البنك بتزويد عملائه بالمعلومات الصحيحة والمفصلة المتعلقة بالخدمات والمنتجات والرسوم والعمولات من أجل تمكين العملاء اختيار أفضل الحلول المناسبة لهم.  
• تتوفر هذه المعلومات في جميع فروع البنك وكذلك على موقع البنك الإلكتروني.

## آلية التعامل مع شكاوى العملاء

• تتعامل إدارة الشكاوى التابعة لوحدة حماية حقوق العملاء بالبنك مع شكاوى العملاء بشكل فعال ومنصف ومستقل.  
• يقدم البنك نموذج شكاوى خاص في جميع فروعه وعلى موقعه الإلكتروني.  
• تحرص وحدة الشكاوى على إيجاد الحلول المناسبة للعملاء من أجل تعزيز الثقة والنجاح.

## نشر الثقافة والتوعية المصرفية

• يحرص البنك على تطوير وتبادل المعلومات المالية والمصرفية للعملاء الحاليين والمحتملين ويحدد الآليات المناسبة لتمكينهم من تحديد الجوانب المتعلقة بالخدمات المصرفية أو المنتجات المقدمة لهم.

## حماية بيانات العملاء وسرية الحسابات

• يضمن البنك سرية المعلومات المالية والشخصية للعملاء من خلال نظم التحكم والآليات والسياسات المطبقة.  
• لا يجوز الكشف عن هذه المعلومات لطرف ثالث إلا في الحدود المصرح بها في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن.

## حماية العملاء من الاحتيال المالي

• لدى البنك أنظمة رقابية داخلية تتسم بالكفاءة والفاعلية ويسعى دائماً إلى تطوير هذه الأنظمة بشكل مستمر لتوفير أقصى حماية للمعاملات المصرفية للعملاء.

## المحافظة على أصول العملاء

• يحرص البنك على المحافظة على كافة أصول العملاء كما أنه يولي بشكل خاص كل العناية والحرص والتعامل بمهنية عند استخدام العملاء لأصولهم كضمان عيني للائتمان الممنوح لهم سواء عند التعاقد أو خلال التعامل أو عند ممارسة البنك حقه في حالة عدم وفاء العميل بالتزاماته.

## السلوك المهني

• يلتزم البنك بالممارسات المهنية عند تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية ويقوم بتوفير التدريب اللازم لكافة موظفيه لرفع كفاءتهم وتعزيز قدراتهم الشخصية مثل نزاهتهم وعدم تحيزهم، لتقديم أفضل خدمة للعملاء.

## التنافسية

• يقدم البنك معلومات كافية حول المنتجات والخدمات المصرفية والمالية لمساعدة العملاء على مقارنتها بسهولة.  
• يضمن البنك سهولة النقل والانتقال بين البنوك الأخرى دوم إجراءات مقعدة.

## ثانياً: مسؤوليات والتزامات العملاء

• يجب أن يكون العملاء صادقين في جميع المعلومات المقدمة للبنك.  
• عدم توقيع أي مستندات أو صفحات فارغة أو عقود غير مكتملة البيانات.  
• الحفاظ على سرية جميع البيانات المتعلقة بمعاملاتهم على البنك.  
• إخطار البنك فور اكتشاف أي معاملات غير مصرح بها بحساباتهم.  
• تحديث معلوماتهم الشخصية والمصرفية لدى البنك كما طلب منهم ذلك أو كلما حدث تغيير للمعلومات الموجودة لدى البنك.  
• توخي الحذر فيما يتعلق بالسلطات والمعلومات الممنوحة للغير في حالة إصدار توكيل رسمي للتعامل مع حساباتهم أو أموالهم لدى البنك كما يجب إخطار البنك فور إلغاء هذه التوكيلات.  
• توخي الحذر في حالة القيام بدور الضامن لائتمان ممنوح لآخرين مع ضرورة معرفة شروط الائتمان والإلمام بمسؤوليات الضامن.  
• مراعاة سبل تقديم الشكاوى التي نصت عليها تعليمات البنك المركزي المصري بما في ذلك آلية تصعيد الشكاوى للبنك المركزي إذا اقتضى الأمر.

# دليل حماية حقوق العملاء

## إرشادات استخدام منتجات وخدمات البنك

- يجب قراءة جميع المستندات التي يقدمها البنك بعناية في حالة الحصول على أي خدمة أو منتج.
- يجب أن يكون العملاء على دراية بجميع الالتزامات المترتبة عند استخدام منتج أو خدمة يقدمها البنك مما يتيح لهم تجنب عواقب عدم الالتزام.
- يجب على العملاء التعرف على الرسوم والعمولات الخاصة بالمنتجات والخدمات.
- في حالة عدم فهم العملاء لأي من الشروط أو التدابير أو العمولات والرسوم المتعلقة بالخدمة أو المنتج الذي يرغبون في الحصول عليه، فيجب عليهم تقديم استفساراتهم إلى الموظفين المصرفيين المعنيين للرد عليها.
- في حالة مواجهة العملاء لأية صعوبات مالية تحول دون امتثالهم لشروط وأحكام عقد المنتجات والخدمات التي معها طلب المشورة من موظفي البنك المعنيين.

## ثالثاً: آلية تقديم ومتابعة الشكاوى

يسعى بنك بيت التمويل الكويتي دوماً لتقديم أرفع مستويات الخدمة والاهتمام بعملائه وبأرقى مستويات المهنية والحرفية، وحرصاً من البنك للتعامل مع شكاوى العملاء بشكل عادل وبشفافية وفاعلية، فإذا كانت لديك أية شكاوى تتعلق بخدماتنا، برجاء استخدام إحدى القنوات التالية:

- صندوق الشكاوى المتوافر بجميع فروع بنك بيت التمويل الكويتي سواء عن طريق شكاوى كتابية أو استخدام النموذج الخاص بالشكاوى مع مراعاة ما يلي:
- إكمال النموذج الخاص بالشكاوى وإعطاء البيانات الشخصية والتوقيع على النموذج.
- وضع النموذج في صندوق الشكاوى.
- إرفاق أي مستندات تتعلق بالشكاوى.
- الموقع الإلكتروني للبنك.
- الاتصال على الخط الساخن رقم ١٩٠٧٢.
- التواصل مباشرة بوحدة حماية حقوق العملاء عبر البريد الإلكتروني:

Egyptcustomer.Protectionrights@kfh.com

1. سيقوم البنك بتزويدكم برقم مرجعي خلال يومين عمل بحد أقصى من تاريخ استلام الشكاوى من خلال رسالة نصية على رقم الهاتف الخاص بكم المسجل لدى البنك أو بأي طريقة أخرى يحددها العميل مع ضرورة الاحتفاظ بالرقم المرجعي وذلك لسهولة متابعة الشكاوى بالتواصل مع مركز الاتصالات على رقم ١٩٠٧٢، مع العلم بأن المكالمات سيتم تسجيلها.
2. سيتم الرد على شكاوى العميل خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى، إلا إذا كانت الشكاوى تتعلق بجهات خارجية (مقدمي خدمات التعهيد) فقد تتطلب فترة أطول للتحقق والمتابعة وسيقوم البنك بإخطار سيادتكم بذلك وبالمدة اللازمة لدراسة الشكاوى، مع ضمان الرد من خلال إحدى الوسائل المختارة والمتوفرة بنموذج الشكاوى لمعالجة الشكاوى بعدل وإنصاف.
3. يمكن للبنك إحالة كل أو جزء من الشكاوى إلى بنك آخر، إذا كان موضوع الشكاوى يقع تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع ذلك البنك.
4. في حالة وجود أي اعتراض على الرد المرسل من البنك يتعين إخطار البنك كتابياً أو إلكترونياً خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمناً أسباب الاعتراض وفيما عدا ذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد. وعند تسلمنا الاعتراض سيقوم البنك بإخطار العميل كتابياً أو إلكترونياً بإعادة النظر وفحص الشكاوى مرة أخرى والرد النهائي على سيادتكم خلال ١٥ يوم عمل (يستثنى من ذلك الشكاوى المتعلقة بجهات خارجية) مصحوباً بالمبررات المناسبة.
5. يجوز للعميل تصعيد شكواه إلى البنك المركزي المصري في حالة عدم قبول الرد النهائي للبنك أو في حالة عدم الرد على شكواه خلال الفترة المقررة.
6. لا يجوز للعميل التقدم بشكواه إلى البنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع إلى بنك بيت التمويل الكويتي أولاً.

## رابعاً: قنوات تقديم الشكاوى

- الاتصال على الخط الساخن ١٩٠٧٢
- صناديق الشكاوى المتوفرة بجميع فروع بنك بيت التمويل الكويتي بعد استيفاء نموذج الشكاوى الموحد المتواجد بجوار الصناديق أو طلبه من موظفي خدمة العملاء بالفرع.
- التواصل مباشرة بوحدة حماية حقوق العملاء عبر البريد الإلكتروني

Egyptcustomer.protectionrights@kfh.com

- الموقع الإلكتروني للبنك [www.eg.kfh.com](http://www.eg.kfh.com)

# دليل حماية حقوق العملاء



بنك بيت التمويل الكويتي

**KFH**  
E G Y P T