

## الدليل الإرشادي للعملاء

عملائنا الأعزاء،

انطلاقاً من التزام بنك القاهرة عمان بتطبيق تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم (5) لسنة 2023 الخاصة بضوابط السوق وحماية حقوق العملاء، وحرصاً منا على ضمان الشفافية والعدالة في تعاملاتنا المصرافية، نضع بين أيديكم هذا الدليل الإرشادي.

يهدف هذا الدليل إلى مساعدتكم، سواء كنتم عملاء غير مقرضين أو مقرضين، وسواء كنتم مدينين أو كفلاً، على التعرف على حقوقكم وواجباتكم، وضمان تجربة مصرافية شفافة، مريحة، وعالية الجودة، كما يوضح مسؤوليات البنك تجاهكم.

ندعوكم لقراءة هذا الدليل بعناية تامة، وطرح أي استفسارات لديكم على موظفينا الذين يسعدهم خدمتكم. كما يمكنكم الحصول على معلومات تفصيلية حول كل خدمة أو منتج عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك، أو من خلال زيارة فروع البنك، أو عبر مركز الاتصال الهاتفي الخاص بالبنك.

### أولاً: الخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها البنك

يقدم البنك مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المصرفية للأفراد وفق شروط وأحكام محددة، ومن أبرزها:

- الحسابات البنكية المتنوعة، مثل:

- الحسابات الجاري
- حسابات التوفير
- حسابات الودائع لأجل

- البطاقات البنكية المتنوعة، مثل:

- بطاقات الخصم المباشر
- البطاقات الائتمانية

- القروض المتنوعة، مثل:

- القروض الشخصية
- القروض الشخصية لغايات السكن
- قروض الرهن العقاري

- قروض تمويل المركبات
- منتج الجاري مدين الدوار
- الخدمات الإلكترونية المجانية، مثل:
- خدمة الرسائل القصيرة
- التطبيق البنكي

كما يوفر البنك للعميل وسائل متعددة للاستفسار عن حساباته، من بينها:

- مركز الاتصال الهاتفي
- التطبيق البنكي
- فروع البنك

## ثانياً: حقوق العميل

يحق للعميل ما يلي:

- الحصول على معلومات واضحة ومبسطة حول منتجات وخدمات البنك قبل الاشتراك بها.
- الحصول على خدمة عادلة وشفافة دون أي تمييز.
- الحصول على المساعدة اللازمة لاختيار المنتجات والخدمات الأنسب له من حيث الشروط والأسعار.
- الحصول على كافة البيانات المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية، والفروقات بينها، وأالية احتساب الفائدة ونوعها.
- الحصول على التوعية اللازمة في حال طلب الاقتراض بعملة تختلف عن عملة دخله.
- الحصول على نسخة مصدقة وفق الأصول عن جميع العقود والمستندات الموقعة من طرفه، مع توثيق استلامه لها.
- الحصول، سواء كان مفترضاً أو كفياً، على التوضيح اللازم لحقوقه والتزاماته المترتبة على الاقتراض أو الكفالة.
- الحصول على مهلة كافية لمراجعة بنود العقد، والحصول على إجابات لكافة الاستفسارات قبل التوقيع.
- عدم التوقيع على أي عقد أو مستند قبل استكمال جميع بياناته وبنوده.
- الحصول على نسخة مطبوعة مجانية من نتيجة احتساب تكلفة الاقتراض السنوية بعد تنفيذ القرض.
- الحصول على شهادة براءة ذمة مجانية لمرة واحدة فور تسديد جميع الالتزامات، عند الطلب.
- الحصول على شهادة براءة ذمة أو شهادة التزامات خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب.
- الحصول، عند الطلب المسبق، على التقرير الائتماني الخاص به مختوماً وفق الأصول، مع حق الاعتراض على بياناته.
- طلب تأجيل سداد قسط بموجب طلب خطى، وبموافقة الكفيل إن وجد، مع الحق في معرفة الآثار المالية المترتبة.
- طلب إعادة هيكلة أو جدولة القرض وفق سياسات البنك الداخلية.

- طلب السداد المبكر الكلي أو الجزئي للمديونية دون فرض غرامات، مع استيفاء عمولة السداد المبكر فقط.
- معرفة أسباب رفض طلب الحصول على تسهيل ائتماني أو أي خدمة أخرى.
- الحصول على كشوفات تفصيلية لمديونيته، وتشمل:
  - قيمة أصل التسهيل
  - نسبة وقيمة الفوائد
  - المصارييف والعمولات
  - جدول الأقساط والدفعات
  - الرصيد القائم
- في حال الفوز بإحدى الجوائز ضمن حملات البنك، أن تكون الجائزة مطابقة للشروط المعينة.
- الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالحملات (الشروط والأحكام)، والإخطار بأي تعديل أو إنهاء لها.
- معرفة قنوات الحصول على المزيد من المعلومات حول الخدمات أو الحملات.

### **ثالثاً: واجبات العميل**

**يلتزم العميل بما يلي:**

- تقديم معلومات صحيحة ومحذثة عند فتح الحساب أو طلب أي خدمة.
- تقديم مستندات ووثائق صحيحة وعدم تقديم أي وثائق مزورة أو غير حقيقة.
- الالتزام بسداد المستحقات المالية في مواعيدها.
- الحفاظ على سرية كلمات المرور ومعلومات الحساب.
- إبلاغ البنك فور حدوث أي تغييرات على بياناته أو حسابه.
- الإفصاح عن حالته الصحية عند التقدم بطلب قرض.
- استخدام القرض للغرض الذي منح من أجله وعدم استخدامه لأغراض غير قانونية.
- استخدام الحساب للغرض الذي تم فتحه من أجله فقط.
- عدم الاقتراض لصالح أو نيابة عن شخص آخر إلا بموجب وكالة قانونية.

### **رابعاً: واجبات ومسؤوليات البنك**

**يلتزم البنك بما يلي:**

- توفير المعلومات للعميل بشكل واضح وشفاف.

- إشعار العميل بأي تغييرات على حسابه أو شروطه المالية وفق التعليمات النافذة.
- حماية ودائع العملاء وأموالهم، والحفاظ على سرية وأمن معلوماتهم.
- متابعة استفسارات وطلبات العملاء بكل جدية.
- الإعلان عن قنوات الحصول على المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات والحملات.
- الالتزام بالشروط والأحكام المعنة، والإخبار بأي تعديل قبل فترة كافية.
- عدم التمييز بين العملاء على أساس العرق أو الدين.
- تدريب الموظفين لتقديم خدمة فعالة ومهنية.
- قياس رضا العملاء والعمل على تطوير الخدمات.
- توقيع عقد التسهيل الائتماني مع العميل والكفيل (إن وجد) قبل التنفيذ، موضحاً كافة التفاصيل.
- توضيح سعر الفائدة والعمولات وعمولات التأخير والسداد المبكر.
- عدم تغيير طريقة احتساب الفائدة دون موافقة العميل.
- دعوة العميل لإعادة هيكلة الائتمان في حال زيادة القسط بنسبة تتجاوز 20%.
- إعفاء العميل من عمولة السداد المبكر في حال ارتفاع سعر الفائدة بنسبة 2% عن تاريخ العقد.
- منح العميل حق العدول عن العقد خلال يومي عمل في حال عدم استلام الائتمان.
- إعادة الفوائد المخصومة مقدماً في حال السداد المبكر.
- عدم طلب أكثر من كفيلي، باستثناء الحالات المسموح بها.
- عدم قبول كفالة الزوج أو الزوجة في قروض السكن إلا وفق الشروط المحددة.
- إشعار العميل والكفيل خطياً أو إلكترونياً في حال الإخلال بالسداد خلال 30 يوماً.
- توعية العميل والكفيل بمخاطر عدم الإفصاح الصحي.
- الالتزام بنسب الخصم من الدخل وفق التعليمات المعتمدة.
- الالتزام الكامل بتعليمات سلطة النقد الفلسطينية.

## **خامساً: شكاوى العملاء وآلية التعامل معها**

يمكن تقديم الشكاوى عبر القنوات التالية:

- هاتف الشكاوى: 022977282 / 022977234
- البريد الإلكتروني: customercomplaint@cab.ps

- الموقع الإلكتروني للبنك
- الحضور الشخصي للفروع
- صناديق الشكاوى في الفروع
- سلطة النقد الفلسطينية
- مركز الاتصال الهاتفي على 1700701701
- صفحات البنك الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي

يتم الرد على الشكوى خلال مدة أقصاها (10) أيام عمل من تاريخ تقديمها، وفي حال الحاجة لتمديد المدة، يتم إشعار العميل، على ألا تتجاوز مدة المعالجة (30) يوم عمل.

في حال عدم الاقتناع برد البنك، يحق للعميل التقدم بشكوى إلى سلطة النقد الفلسطينية أو اللجوء للقضاء. وفي حال كانت الشكوى منظورة أمام القضاء، يحق للبنك الاعتذار عن الرد. يجب التأكد من استكمال جميع البيانات المطلوبة عند تعبئة نموذج الشكوى، إذ لن يتم النظر في الشكاوى غير المكتملة.