

دليل حماية حقوق العملاء

عميلاتنا وعملاءنا الكرام،

نؤكد لكم أن حقوقكم كمستفيدين من خدماتنا تحظى بأعلى مستويات الاهتمام من طرفنا، لذلك يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الدليل لتعريفكم بحقوقكم الأساسية حرصاً منا على الشفافية في تعاملاتنا معكم.

يرص البنك الوطني على ترسيخ مبدأ الشفافية والعدالة في التعامل مع جميع عملائه، ويسعى لضمان حقوقهم وتمكينهم من معرفة واجباتهم من خلال هذا الدليل، الذي يمثل إطاراً توجيهياً يعكس التزام البنك بأعلى معايير الجودة وحماية المستهلك.

الحق في المعرفة والشفافية

- من حقكم الحصول على معلومات واضحة عن جميع المنتجات والخدمات المصرفية التي نقدمها.
- من حقكم الحصول على توضيح الفرق بين أنواع الائتمان، وكافة الحقوق والالتزامات المترتبة عليها بما يشمل السداد المبكر.
- من حقكم الحصول على معلومات كافية حول مؤشرات الفوائد وانواعها، وطريقة احتساب الفائدة وآلية تغييرها.
- من حقكم الحصول على تفاصيل العمولات، والشروط والأحكام قبل توقيع أي عقد مع البنك.
- سيبلغكم البنك بشكل مسبق بأي تغييرات تطرأ على الشروط أو الفوائد أو العمولات.
- من حقكم الحصول على نسخة من كافة العقود والمستندات الموقعة من قبلكم.
- من حقكم الحصول على نسخة بملخص بيانات التمويل / الائتمان.
- من حقكم الحصول على نسخة مطبوعة من نتيجة احتساب تكلفة الاقتراض السنوية، وتعتبر سارية لمدة 8 أيام عمل فقط من تاريخ طباعتها.
- من حقكم الحصول على تقارير ائتمانية من الأنظمة المعتمدة لدى سلطة النقد، وذلك بناءً على طلبكم. من حقكم الحصول على شهادة براءة ذمة مجانية لمرة واحدة فور تسديد التزاماتكم حسب الطلب.
- من حقكم رفع إشارة الرهن عن الضمانات المرهونة عند تسديد التسهيل / التسهيلات.
- من حق العميل الحصول على اشعارات SMS عن الحركات المنفذة على حساباته، واي طلبات او متابعات «مثل اشعار بضرورة تحديث بيانات او اشعار باستحقاق دفعة قرض ...الخ.
- من حق العميل الحصول على كشوفات وبيانات الحساب في أي وقت من الأوقات.
- من حق العميل التعرف على الأثر القانوني والاقتصادي المترتب على كفالة عميل اخر.
- من حق العميل الحصول على تأمين على الحياة في حال حصوله على ائتمان من قطاع الأفراد لفترة تزيد عن 48 شهر. «خاضع لشروط واحكام البنك»

الحق في حماية معلوماتكم

- نلتزم بالحفاظ على سرية معلوماتكم وبياناتكم وعدم مشاركتها مع أي جهة غير مخولة.
- نلتزم بتوفير أنظمة حماية متطورة لضمان أمن وسلامة معاملتكم البنكية.
- نلتزم بتوفير معلومات كافية عن منتجاتنا في الموقع الالكتروني للبنك.

الحق في تقديم الشكاوى والحصول على رد واضح

- بإمكانكم تقديم أي شكوى أو ملاحظة أو اقتراح من خلال قنواتنا الرسمية المعتمدة، سواء من خلال صناديق الشكاوى في الفروع أو من خلال ارسال بريد الكتروني الى وحدة الشكاوى في البنك عبر العناوين التالية:

الهاتف: 022946090 داخلي: 9191

البريد الالكتروني: complain@tnb.ps

أو من خلال عناوين مركز الخدمات الرقمية كما بالتفاصيل أدناه.

- تقديم الشكاوى لا يؤثر بأي شكل من الأشكال على علاقتكم معنا أو على جودة الخدمة التي تتلقونها، كما أن البنك يقدم الحماية لعملائه المشتكين من التعرض لأي اجراء انتقامي من قبل موظفيه المشتكى عليهم.
- سنرد على شكاوكم خلال مدة أقصاها 10 أيام عمل.
- في حال عدم رضاكم عن ردنا الرسمي، بإمكانكم التوجه لسلطة النقد الفلسطينية للنظر في الأمر.

الحق في الوعي المصرفي

- نحرص في البنك الوطني على تزويدكم بمعلومات ومحتوى مصرفي يساعدكم على اتخاذ قراراتكم المصرفية بشكل أفضل.
- نسعى لرفع مستوى الوعي المالي من خلال النشرات التي نعرضها على صفحاتنا على وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الالكتروني، والدورات، وورش العمل التي نعقدتها.

الحق في المعاملة العادلة والاحترام

- نلتزم بمعاملتكم بعدالة واحترام، دون أي شكل من أشكال التمييز.
- سنتلقون الخدمات بشكل مميز في جميع فروعنا ومكاتبنا من قبل جميع موظفينا.

التزامات العملاء

- يجب تقديم معلومات صحيحة ومحدثة عند فتح وتحديث الحسابات أو طلب منتجات، وضرورة اعلام البنك بأي تعديل أو تغيير على عنوانكم أو رقم هاتفكم أو أي معلومات أخرى ذات أهمية نسبية مع تحملكم لكامل المسؤولية عن المعلومات المقدمة من طرفكم.
- قراءة وفهم الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات والمنتجات قبل التوقيع، حيث يعتبر توقيعكم عليها اقراراً منكم بقراءتها.
- يجب الحفاظ على سرية بيانات الدخول (كلمات المرور، رموز التحقق، الخ).
- عدم إساءة استخدام المنتجات أو الخدمات بما يخالف القوانين والانظمة.
- الإفصاح السليم والدقيق عن الحالة الصحية وأثر ذلك على الالتزام بالوفاء ببوليصة التأمين، مع تحملكم مسؤولية أي تصريح خاطيء قد يضر بكم أو بالبنك.

نحن في خدمتكم دائماً، ونسعى أن تكون تجربتكم معنا آمنة، وشفافة، ومميزة

للاستفسارات والملاحظات، بإمكانكم التواصل معنا عبر القنوات التالية:

tnb.ps @ TNB Palestine

1800 111 000 +970 598 555 555