

ميثاق التعامل العادل

نحن في مصرف عجمان ملتزمون بتقديم كل الرعاية والاحترام إلى متعاملينا، للوصول إلى نتائج شفافة وعادلة في كل معاملة وتواصل معهم.

أصدر المصرف "ميثاق التعامل العادل" ليجسد قيمنا، المدفوعة بإيماننا بأن كل متعاملينا هم جوهر أعمالنا، لتشجيع الوضوح، الامتياز والتعامل العادل من قبل البنك في معاملاته مع متعاملينا وفقاً للمبادئ التالية:

- الالتزام بالعدل، والشفافية، بغض النظر عن العرق، الوضع الاجتماعي، الجنس، السن والخلفيات الدينية لمتعاملينا.
- مساعدة أصحاب الهمم من خلال تمكينهم من الوصول لمنتجاتنا و/أو خدماتنا المصرفية سائر متعاملينا الآخرين.
- يبذل المصرف كل جهد ممكن ليضمن أن المنتجات و/أو الخدمات المالية المقدمة مناسبة لجميع فئات المتعاملين المستهدفة، بما في ذلك أصحاب الهمم ومن هم بحاجة للمساعدة.
- يتلقى متعاملونا معلومات واضحة، ذات صلة وبشكل مستمر وذلك لمساعدتهم على اتخاذ قراراتهم المالية والمصرفية بشكل مدروس
- يمتلك المصرف قنوات مختلفة تتيح لمتعاملينا تقديم الشكاوى والطلبات ليتم التعامل معها بشفافية مطلقة.

1. المنتج وتصميم الخدمة

- يتم تصميم وتسويق وتوزيع منتجاتنا وخدماتنا المصرفية بما يتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية لضمان الإلتزام بكل المتطلبات التنظيمية والقانونية.
- يعمل المصرف على تضمين مبادئ التعامل العادل في طريقة تصميمنا لمنتجاتنا، خدماتنا، استراتيجياتنا للتسويق وخدمات ما بعد البيع وذلك من خلال وضع هذه المبادئ دوماً موضع التطبيق، نقدم خدمات وحلول مصرفية مناسبة لكل متعاملينا.

2. الشفافية

- يلتزم مصرف عجمان بالتواصل مع متعامليه وتزويدهم بالمعلومات الرئيسية بشفافية مع ضمان أن يقدم موظفونا نصيحة جيدة وتوصيات ملائمة.
- يلتزم المصرف بتقديم جميع البيانات المتعلقة بمنتجاتنا وخدماتنا المصرفية و الصادرة مؤخراً (في شكل بيانات معلومات أساسية) وذلك طوال فترة التعاملات بين المصرف والمتعامل ابتداءً بالتعريف عن المنتج ولدى إبرام العقد وخلال تلك الفترة أيضاً.
- من السهل الوصول إلى معلومات واضحة، يسهل فهمها، دقيقة، غير مضللة وتكشف عن أي مخاطر محتملة للمتعامل.
- يتضمن البيان حقوق ومسؤوليات كل طرف، بما في ذلك الشروط والأحكام، الرسوم، التكاليف والأسعار وأي غرامات محتملة قد يتكبدها المتعامل.

3. كفاءة العاملين والتدريب

- يضمن المصرف أن كل ممثليه لديهم المعرفة والمهارات لتقديم النصيحة الصحيحة للمتعاملين معهم من خلال الخضوع لبرامج تدريب مستمرة تغطي المبيعات، المتطلبات التنظيمية، المنتجات والخدمات، وأي موضوعات أخرى ذات صلة.
- يتلقى العاملون تدريباً تاماً وشاملاً على المنتجات المعروضة قبل أن يسمح لهم بتقديم النصح أو بيع المنتج للمتعامل.
- يوفر المصرف نصيحة واضحة للمتعاملين تناسب أهدافهم المالية وظروفهم الشخصية.
- يمنع منعاً باتاً على العاملين بالمصرف اساءة بيع أو اساءة تمثيل المصرف أو منتجاته أو خدماته وفقاً لسياسات المصرف وقواعد السلوك.

4. معالجة الشكاوى

- قام مصرف عجمان بتخصيص فريق ادارة الشكاوى لمراجعة الشكاوى والاستجابة لها في وقت قصير.
- لديك الحق في الإبلاغ عن و/ أو الاعتراض على أي شروط غير متفق عليها للمنتجات والخدمات المقدمة لك من خلال قنوات الشكاوى المتاحة على موقع مصرف عجمان على الإنترنت ومركز الاتصال والفروع. آلية معالجة الشكاوى لدينا سرية، يسهل الوصول إليها، مجانية وفعالة ويتم التعامل معها بعناية فائقة لضمان التوصل إلى حل عادل لمصلحة المتعاملين.
- نحن نقوم بشكل منتظم بإجراء تحليل واعداد تقرير بشأن شكاوى المتعاملين، من أجل اتخاذ الإجراءات التصحيحية وتجنب تكرارها في المستقبل.
- إلى جانب قنوات شكاوى المتعاملين، أسس مصرف عجمان "قنوات الإبلاغ عن الاخطاء"، حيث تستطيع كل الأطراف الخارجية (وهم المتعاملون، البائعون أو أي طرف آخر له صلة) الإبلاغ بشكل سري عن أي أخطاء أو مخالفات.

5- تثقيف وتوعية المتعامل

- يقدم مصرف عجمان مبادرات تثقيفية وتوعوية لمساعدة المتعاملين الحاليين والمحتملين على فهم المخاطر، الرسوم والتكاليف، الشروط والأحكام المرتبطة بالمنتجات و/أو الخدمات المقدمة ولإتخاذ قرارات / اختيارات مدروسة.

6 - حماية وخصوصية بيانات المتعامل

- هناك خطوط عريضة صارمة لدى مصرف عجمان بشأن حماية وخصوصية بيانات المتعامل، بما يتفق مع المعايير والقواعد التي وضعتها سلطات الإمارات العربية المتحدة المختصة.
- أي معلومات شخصية ومالية يقدمها المتعامل إلى المصرف تعتبر آمنة ومحمية، وتستخدم فقط للأغراض المتفق عليها مع متعاملينا أو كما يسمح بها القانون.

- يتخذ المصرف الإجراءات الملائمة لضمان احترام خصوصية المتعامل، نحن نحمي المعلومات المالية والشخصية للمتعامل من خلال آليات الرقابة والحماية التي تحكمها الضوابط والعمليات الداخلية.
- العاملون الذين ينتهكون قواعد الخصوصية سوف يكونون عرضة لإجراء تأديبي صارم.

7- مساعدة أصحاب الهمم

- نحن في مصرف عجمان نؤمن أن العمليات المصرفية متاحة للجميع، ونبحث دائما عن طرق جديدة لخدمة متعاملينا.
- في إطار التزام المصرف بتقديم المساعدة لأصحاب الهمم، يوفر المصرف منشآت صديقة لأصحاب الهمم ويضم عاملين مدربين لضمان أن أصحاب الهمم يتمتعون بنفس فرصة الوصول إلى منتجاتنا و/أو خدماتنا المالية مثل عملائنا الآخرين.
- كما أنه لدينا مكاتب معدة خصيصا متاحة في فروعنا المختارة ومكاتب دفع لضمان أن يتمتع أصحاب الهمم بسهولة الوصول إلى خدماتنا على قدم المساواة مع المتعاملين الآخرين ويمكنهم التعامل مصرفيا بكل ثقة.
- يتم تطوير المنتجات/ الخدمات الجديدة أخذين في الاعتبار كل قطاعات المجتمع. مثال على ذلك هو إطلاق "بطاقة اللمس" التي تساعد المتعاملين الذين يعانون من ضعف الإبصار على تمييز بطاقة الإئتمان عن طريق لمسها.

8- معاملة المتعاملين المتعثرين ماليا

- يوفر المصرف للمتعاملين خدمات الاستشارة الإئتمانية المؤهلة بما يتعلق بالإمتناع عن السداد و الإجراءات المترتبة على ذلك. بالتالي، نحن نشجع متعاملينا على الثقة في مناقشة "الإستشارات الإئتمانية ومناقشة مخاوفهم المالية بصراحة.
- لمزيد من التفاصيل حول الإستشارة الإئتمانية، رجا زيارة موقعنا:

<https://www.ajmanbank.ae/site/financial-management.html>