



بنك الشارقة

المبادئ العامة لممارسات التعامل العادل مع العملاء

مبادئ عامة:

يلتزم بنك الشارقة بالامتثال للوائح حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (التعميم رقم ٢٠٢٠/٨) والمعايير المرتبطة بها، والتي تشكل الإطار التنظيمي لحماية المستهلك المالي المعمول به لدى البنك.

وتحدد هذه اللوائح والمعايير، المتطلبات التنظيمية الرامية إلى ضمان حماية العملاء في تعاملاتهم مع المنتجات والخدمات المالية المقدمة من المؤسسات المالية المرخصة. وبصفته مؤسسة مالية مرخصة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، يحرص بنك الشارقة على تطوير وتعزيز أطر العمل والضوابط الداخلية المتعلقة بحماية المستهلك، بما يضمن الالتزام الفعال بالمتطلبات التنظيمية، وتمكين العملاء من الاستفادة من حقوقهم، وذلك من خلال المبادئ الأساسية التالية:

- ✓ حق العميل في الحصول على، والوصول إلى، معلومات واضحة وكاملة، بما في ذلك الإفصاح بشكل ملائم عن جميع الأمور والمخاطر المحتملة التي قد تؤثر على قرار العميل عند شراء، أو استخدام أي منتج، أو خدمات مالية.
- ✓ تعزيز وعي العميل بمنتجات وخدمات البنك المالية، بما يمكنهم من اتخاذ قرارات مالية مدروسة ومسؤولة.
- ✓ ترسيخ ثقافة الاحترام والمعاملة العادلة، بما يضمن تقديم الخدمات للعملاء بنزاهة، واحترافية، وفي الوقت المناسب.
- ✓ ضمان المعاملة العادلة للعملاء، بما في ذلك الاستجابة الفعالة للأخطاء، والشكاوى، والنزاعات، والعمل على حلها بكفاءة.
- ✓ ترسيخ علاقة مصرفية قائمة على الشفافية والاتساق، والتواصل الواضح، مدعومة بالالتزام بالمتطلبات التنظيمية والممارسات المسؤولة.

وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف، وضع مجلس إدارة بنك الشارقة إطاراً رقابياً متكاملًا يتضمن السياسات، والإجراءات، والمواثيق ذات الصلة، بما يحدد نهج البنك في تطبيق مبادئ المعاملة العادلة، وحماية مصالح العملاء.

المعاملة العادلة والمنصفة:

يلتزم بنك الشارقة بأن يتعامل بنزاهة، وأمانة، ومهنية في جميع مراحل العلاقة المصرفية مع العملاء. كما يولي البنك اهتماماً خاصاً لفئات العملاء التي قد تتطلب عناية إضافية، بما في ذلك أصحاب الهمم، والفئات المستضعفة، ويحرص على معاملتهم بما يحقق الإنصاف، ومراعاة احتياجاتهم، وفقاً للتوجيهات التنظيمية المعمول بها.

الإفصاح والشفافية:

يلتزم بنك الشارقة بضمان تعريف العميل بالمعلومات الأساسية عن كل منتج يقدم له، بما في ذلك الرسوم، والمصاريف، والشروط والأحكام الرئيسية، وأي مخاطر ذات صلة، على أن يتم ذلك التعريف بطريقة واضحة وشفافة، وذلك قبل إقدام العميل على الدخول فعلياً في أي اتفاقيات، وقبل أن تترتب عليه أي التزامات. ويسعى البنك أيضاً إلى ضمان تعريف العميل بأي تغييرات جوهرية في الشروط والأحكام ذات الصلة، وفقاً للمتطلبات التنظيمية المعمول بها. وفي جميع المواد التسويقية والترويجية، يحرص البنك على تقديم محتوى واضح، وعادل، وغير مضلل.



التثقيف والتوعية المالية:

يلتزم بنك الشارقة بتعزيز الثقافة المالية لدى عملائه الحاليين والمحتملين. وفي هذا الإطار، يحرص البنك على تطوير ودعم مبادرات تهدف إلى رفع مستوى المعرفة المالية لدى العملاء، وتعزيز مهاراتهم وثقتهم في إدارة شؤونهم المالية. وتهدف هذه المبادرات إلى تمكين العملاء من فهم المنتجات والخدمات المالية المقدمة لهم بشكل أفضل، وتقييم المخاطر والفرص المرتبطة بها، بما يساعدهم على اتخاذ قرارات مالية مدروسة، ومستندة إلى معرفة كافية. كما يلتزم البنك بالتعامل بشكل بناء مع العملاء الذين يواجهون صعوبات في السداد، وذلك قبل اتخاذ أي إجراءات تحصيل. ويعمل البنك على تقديم الدعم اللازم لهؤلاء العملاء، بما في ذلك تمكينهم من التواصل مع موظفين مؤهلين لمناقشة خيارات السداد المناسبة، وتقديم الإرشاد اللازم لإدارة التزاماتهم المالية.

السلوك المهني وأخلاقيات العمل:

يلتزم بنك الشارقة بممارسة أعماله بنزاهة، ومهنية، وشفافية. وفي هذا السياق، يتبنى البنك وموظفوه ممارسات تدعم مبادئ التعامل العادل مع العملاء، وتحمي مصالحهم بما يتماشى مع القوانين، واللوائح، والسياسات الداخلية المعمول بها. ويتوقع البنك من جميع الموظفين الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية، وضمان مراعاة مصالح العملاء بشكل مناسب في كافة التعاملات والقرارات.

كما يتم تعريف جميع الموظفين بميثاق التعامل العادل مع العملاء، ويتم دعم ذلك من خلال برامج تدريبية دورية، بما يضمن التطبيق المتسق لمبادئ الميثاق عبر مختلف وحدات البنك. ويعد الالتزام بمبادئ التعامل العادل مع العملاء جزءاً أساسياً من تقييم أداء الموظفين.

ويحرص البنك على اتخاذ الإجراءات اللازمة لاكتشاف أي أخطاء تشغيلية، أو إدارية، أو نظامية، قد تؤثر على العملاء، والعمل على معالجتها بشكل فوري. كما يلتزم البنك بتطبيق آليات فعالة لمراقبة تجربة العملاء، من خلال أدوات متعددة تشمل استطلاعات رضا العملاء، وتحليل اتجاهات الشكاوى، وتنفيذ برامج "المتسوق السري" بشكل دوري.

إدارة الديون وتحصيلها:

يتبنى البنك ممارسات لتحصيل الديون قائمة على الاحترام، بالشكل الذي يصون كرامة العميل ويحمي خصوصيته. ففي حالة تأخر عميل عن سداد مستحقات معينة، على البنك تزويد العميل بإشعارات بذلك في مواعيد مناسبة، وتزويده بمعلومات شفافة بشأن الأرصدة المستحقة، وخيارات السداد. ويتم تسجيل وحفظ الاتصالات التي يتم إجراؤها مع العملاء بشأن إدارة المتأخرات وفقاً لمتطلبات الاحتفاظ بالسجلات التي تفرضها اللوائح التنظيمية.

على البنك أن يوفر للعميل معلومات، وإرشادات، يسهل الوصول إليها حول إدارة الالتزامات المالية والمتأخرات، بما في ذلك توفير قنوات اتصال ذات صلة، لتمكين العميل من الحصول على المساعدة. وعندما يتم الاستعانة بمقدمي خدمات من أطراف خارجية للتفاعل مع العميل، يتوجب على البنك أن يكشف بوضوح عن دور تلك الأطراف الخارجية، ومدى الصلاحيات الممنوحة لها.

الحماية من الاحتيال:

يحرص بنك الشارقة على تطبيق أنظمة، وضوابط مُحكّمة، مصممة للكشف عن حالات الاحتيال والجرائم المالية، التي تؤثر على حسابات العملاء وأصولهم المالية، وذلك بهدف منعها والحد من أثارها. ويتولى البنك مراقبة المعاملات بشكل مستمر، مع اعتماد ضمانات، وإجراءات مناسبة للحد من مخاطر الاحتيال، أو الاختلاس، أو سوء الاستخدام، أو الوصول غير المصرح به إلى أموال العملاء ومعلوماتهم المالية. وعند رصد أي مخاطر متعلقة بوقوع عملية احتيال، يتعين على البنك اتخاذ الإجراءات المناسبة لحماية العميل، والامتثال للالتزامات التنظيمية والقانونية.

حماية خصوصية العملاء وبياناتهم:

يلتزم بنك الشارقة بحماية سرية وخصوصية معلومات العملاء. وتتم حماية المعلومات الشخصية والمالية للعملاء من خلال ضوابط فنية، وإدارية، وتشغيلية مناسبة. ويمتنع البنك عن جمع بيانات العملاء، أو استخدامها، أو الكشف عنها، إلا وفقاً للقوانين المعمول بها، وبما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية، والسياسات الداخلية المتبعة لدى البنك في مجال حماية البيانات.



معالجة الشكاوى:

يوفر بنك الشارقة للعملاء آليات سهلة وشفافة لتقديم الشكاوى، أو إبداء المخاوف المتعلقة بمنتجاته، أو خدماته، أو ممارساته. ويلتزم البنك بالتعامل مع ما يرد من الشكاوى بطريقة عادلة، وفي الوقت المناسب وبكفاءة، وذلك وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى المعمول بها لدى البنك، والمفروضة بموجب المتطلبات التنظيمية. ويلتزم البنك بتعريف العملاء بسبل تقديم الشكاوى والقنوات المتاحة لهم لتصعيد الشكاوى عند اللزوم. وفي الحالات النادرة التي لا يتمكن فيها البنك من معالجة شكاوى معينة بما يرضي العميل، يتم تزويد العميل بتفاصيل حول كيفية الاستعانة بخدمة "سندك"، وهي كيان مستقل للرقابة المالية تم إطلاقه لهذا الغرض من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

المنافسة وممارسات السوق العادلة:

يدعم بنك الشارقة مفاهيم المنافسة العادلة، وتمكين العميل من إجراء المقارنات، والاختيار بحرية بين المنتجات والخدمات المالية التي يقدمها مختلف مزودو الخدمات. ويمتنع البنك عن أي ممارسات من شأنها المساس بالمنافسة العادلة أو تقييدها، بما في ذلك امتناعه عن المشاركة في أي ترتيبات تنطوي على تواطؤ فيما يتعلق بالتسعير، أو الرسوم، أو أسعار الفائدة، أو الأرباح، أو المزايا المتاحة في كل منتج، وكذلك امتناعه عن اتباع أي ممارسات خارجة عما تسمح به، أو تقتضيه القوانين المعمول بها، أو السلطات التنظيمية.

الأطراف الخارجية والإفصاح عن التمثيل:

في حالة تقديم البنك لخدمات معينة من خلال وكلاء معتمدين، أو ممثلين من أطراف خارجية، يحتفظ بنك الشارقة بمسؤوليته عن ممارسات تلك الأطراف فيما يتعلق بمنتجات البنك وخدماته. ويتوجب على أي طرف يتولى تمثيل البنك أن يفصح بوضوح عن هويته، وعلاقته بالبنك، والصفة التي يتصرف بموجبها عند التفاعل مع العملاء.

يتولى البنك اتخاذ ما يلزم من إجراءات العناية الواجبة تجاه من ينتدبهم لتمثيله من مقدمي الخدمات الخارجيين، كما يلتزم بإجراء ما يلزم من تقييمات الملاءمة والكفاءة، والإشراف المستمر على مقدمي الخدمات الخارجيين، لضمان عدم تسبب الترتيبات في تضارب المصالح، أو المساس بمتطلبات حماية المستهلك. وفي حالة حصول الوكلاء، أو الوسطاء المعتمدين على عمولات، يلتزم البنك بالإفصاح عن هذه الترتيبات ومراقبتها، لمنع تضارب المصالح أو ممارسات البيع غير اللائقة.

تضارب المصالح:

يحرص بنك الشارقة على وضع سياسات وإجراءات للكشف عن أي تضارب في المصالح قد تنشأ عن ممارسة البنك لأنشطته التجارية، كما يضع سياسات وإجراءات لإدارة تلك التضاربات والحد منها. وفي الحالات التي يتعذر فيها اجتناب تضارب المصالح، يتولى البنك الإفصاح عن ذلك، وإدارة التضارب الحاصل بشكل مناسب، وبطريقة تضمن للعميل تعاملاً عادلاً.

أنشطة المبيعات والتسعير والترويج للخدمات المالية:

في جميع أنشطة المبيعات، والتسعير، والتسويق، والترويج لما يقدمه من خدمات ومنتجات مالية، يلتزم بنك الشارقة بضمان اتباع ممارسات عادلة، وشفافة، ومسؤولة. ومن ذلك أن يضمن البنك أن تكون المعلومات المقدمة للعميل واضحة ودقيقة، وخالية من التضليل، وأن يتم تصميم المنتجات والخدمات، وتقديمها بطريقة تعزز قدرة العميل على اتخاذ قرارات مستنيرة تراعي مصالحه.

مسؤوليات العميل:

من جانبه، يلعب العميل نفسه أيضاً دوراً مهماً في ضمان أن تكون المنتجات، والخدمات المالية مناسبة لاحتياجاته، ويتوجب عليه فهم التزاماته المترتبة عليها بشكل كامل. لذلك، يُتوقع من العميل التصرف بمسؤولية وحسن نية عند التعامل مع البنك.

• تقديم معلومات دقيقة وكاملة:

يتوجب على العميل تقديم معلومات كاملة، ودقيقة، وصادقة عند تعبئة أي استمارات، أو إرفاق أي مستندات بالطلب الذي يتقدم به إلى البنك. وعلى العميل أن يدرك أن تقديم معلومات غير مكتملة، أو غير دقيقة، أو مضللة، يؤثر على قدرة البنك على تقديم المنتجات أو الخدمات المناسبة له، كما يؤثر أيضاً على الالتزامات التعاقدية المترتبة على تلك المنتجات والخدمات.



- **راجع المعلومات المقدمة من البنك:**
ينبغي على العميل أن يقرأ، ويراجع بعناية، جميع الوثائق والمعلومات التي يزودها بها البنك، وذلك قبل الإقدام على الدخول في أي اتفاقية. ويشمل ذلك فهم الشروط والأحكام، والرسوم، والمخاطر، والالتزامات المرتبطة بأي منتج أو خدمة.
- **اطلب الاستيضاح عند الحاجة:**
يشجع بنك الشارقة عملاءه على طرح الأسئلة إذا كان أي جانب من جوانب المنتج، أو الخدمة، أو الاتفاقية غير واضح. وبالمقابل، يلتزم ممثلو البنك بتقديم ما يلزم من شروحات وإيضاحات لضمان قدرة العميل على اتخاذ قرارات مالية مدروسة.
- **استخدم المنتجات والخدمات وفقاً لشروطها وأحكامها:**
في استخدام أي منتجات، أو خدمات يقدمها له البنك، يتوجب على العميل مراعاة الشروط والأحكام التي تخضع لها. ويتوجب على العميل أن يحرص على فهم تلك الشروط والأحكام بشكل كامل، قبل الإقدام على استخدام أي منتج أو خدمة.
- **ضع في اعتبارك المخاطر المرتبطة بالمنتجات المالية:**
تنطوي المنتجات والخدمات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر، وينبغي على العميل الحرص على فهم تلك المخاطر، وعدم المضي قدماً في الحصول على أي منتج، قد يعتقد العميل بأنه لا يتناسب مع ظروفه المالية أو أهدافه.
- **احرص على الاكتفاء بالمنتجات التي تلبى احتياجاتك وتتناسب مع قدراتك:**
عند التقدم بطلب للحصول على منتج أو خدمة، يتوجب على العميل التأكد من قدرة ذلك المنتج، أو تلك الخدمة على تلبية احتياجاته، ومن تناسبها مع ظروفه المالية. ويتوجب على العميل أن يفصح عن جميع الالتزامات، والتعهدات المالية ذات الصلة، لتمكين البنك من إجراء تقييمات مناسبة حول قدرة العميل على تحمل التكاليف، والالتزامات الناشئة عن حصوله على منتج معين أو خدمة معينة.
- **احرص على الإبلاغ عن المعاملات غير المصرح بها فوراً:**
يتوجب على العميل إخطار البنك فوراً في حال اكتشافه لأي معاملات غير مصرح بها، أو مشبوهة، أجريت على حساباته. فعبر الإبلاغ الفوري عن تلك الحالات، يتمكن البنك من اتخاذ الإجراءات المناسبة لحماية العميل، والتحقق في الأمر.
- **احرص على حماية معلوماتك المصرفية:**
على العميل الامتناع عن الإفصاح لأي طرف خارجي عن أي بيانات يستخدمها للولوج إلى منصات التعامل المصرفي، أو عن تفاصيل حساباته، أو أي معلومات شخصية، أو مالية حساسة أخرى. إن حماية هذه المعلومات تُعد أمراً ضرورياً لمنع الاحتيال ومحاولات الوصول غير المصرح بها.
- **أبلغ البنك إذا واجهت صعوبات مالية:**
يُنصح العميل الذي يواجه صعوبات مالية بالاتصال بالبنك في أقرب فرصة ممكنة. فقد يتسنى للبنك أن يناقش مع العميل أتباع ترتيبات سداد بديلة، أو تقديم الدعم المناسب لمساعدة العميل على الوفاء بالتزاماته.
- **واظب على تحديث معلوماتك الشخصية:**
يتحمل العميل مسؤولية التحقق من أن معلوماته الشخصية، ومعلومات الاتصال الخاصة به، بما في ذلك أرقام الهواتف والعناوين البريدية، وعناوين البريد الإلكتروني، دقيقة ومحدثة. وعلى العميل إبلاغ البنك فوراً بأي تغييرات يقوم بإجرائها على مثل تلك البيانات، وكذلك عند طلب تحديث بياناته. إن عدم الحفاظ على معلومات دقيقة قد يؤدي إلى فرض قيود على العمليات التشغيلية المتاحة في حساب العميل، أو الحد من قدرة العميل على الوصول إلى خدمات معينة.



- **استخدم بيانات الاتصال العائدة لك شخصياً:**
عند التعامل مع البنك، يتوجب على العميل تقديم بيانات الاتصال العائدة له شخصياً، وليس لأي شخص آخر، بما في ذلك رقم الهاتف المحمول، والعنوان البريدي، وعنوان البريد الإلكتروني. ففي حالة قيام العميل باستخدام بيانات اتصال عائدة لطرف آخر، قد يؤدي ذلك إلى كشف معلومات مالية سرية للآخرين.
- **كن حذراً في منح التوكيلات الرسمية:**
ينبغي على العميل التفكير ملياً في تبعات قيامه باستصدار وكالات رسمية لتفويض أي طرف آخر بالتصرف نيابة عنه. وعلى العميل أن يتأكد من فهمه الكامل للصلاحيات التي يفوضها لغيره في مثل تلك التوكيلات، وأن يتمتع عن منح تلك الصلاحيات إلا للأفراد الذين يثق بهم.
- **لا توقع على وثائق غير مكتملة:**
ينبغي على العميل التأكد من استكمال جميع الاستمارات، والمستندات بشكل تام قبل التوقيع عليها أو إمضائها. إن التوقيع على المستندات الفارغة، أو غير المكتملة، قد يؤدي إلى مخاطر أو سوء فهم فيما يتعلق بالشروط المتفق عليها.
- **راجع المستندات بعناية قبل التوقيع:**
ينبغي على العميل مراجعة جميع الوثائق بعناية قبل التوقيع عليها، للتأكد من صحة جميع المعلومات الواردة فيها، بما في ذلك تفاصيل الحسابات ومبالغ المعاملات. إن إقدام العميل على التوقيع يمثل قبولاً من جانبه، وموافقة على جميع الشروط والأحكام، الناشئة عن محتويات الوثيقة التي قام بالتوقيع عليها.
- **احتفظ بنسخ من الوثائق المهمة:**
ينبغي على العميل الاحتفاظ في مكان آمن بنسخ من جميع الوثائق المهمة التي يقدمها البنك. وعند التوقيع، يلتزم البنك بتزويد العميل بنسخ من الاتفاقيات الموقعة وغيرها من الوثائق ذات الصلة كي يحتفظ بها في سجلاته.