

دليل حماية حقوق العملاء

الحقوق التي تتمتع بها كعميل من بنك المشرق

- الإفصاح والشفافية: الحقوق التي تتمتع بها كعميل في الحصول على جميع المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات بطريقة سهلة ويمكن الوصول إليها ويتم نشرها على موقعنا الرسمي www.mashreqbank.com/en/egypt بالإضافة إلى الكتيبات الترويجية المتوفرة في جميع فروع بنك المشرق.
- الإفصاح والشفافية: تتمثل الحقوق التي تتمتع بها كعميل في أن يتعامل بنك المشرق معك بشفافية كاملة في جميع المعاملات المصرفية.
- الإفصاح والشفافية: يجب على مديري العلاقات بينك المشرق التأكد من أن جميع الشروط والأحكام العامة المتعلقة بالخدمات والمنتجات المصرفية واضحة ومشروحة جيداً قبل التوقيع على أي طلب.
- سرية البيانات: يضمن بنك المشرق حماية حساباتك الشخصية أو التجارية بالإضافة إلى ضمان سرية معلوماتك المالية والشخصية من خلال أنظمة وآليات وسياسات الرقابة المصرفية.
- العدالة والإنصاف: نؤكد لك التزامنا بأن نبذل قصارى جهدنا لحل المشكلة التي تواجهك والوصول إلى أقصى درجات الرضا لديك.

إجراءات التعامل مع الشكاوى

- إذا كنت بحاجة إلى تقديم أي شكوى أو اقتراح، يرجى تسجيل ملاحظتك من خلال الفروع أو مركز الاتصال أو أو الموقع الإلكتروني لبنك المشرق.
- سوف تتلقى مكالمة ترحيب في أقرب وقت ممكن وفي غضون 48 ساعة على الأكثر من استلام الشكوى أو الاقتراح مع رقم مرجعي لتسهيل متابعة الشكوى.
- سيتم تصعيد شكاوك إلى الإدارة/الفرع المعني لاتخاذ الإجراءات التصحيحية لحل مشكلتك والوصول إلى أقصى درجات الرضى لديك وسيتم إبلاغك برد البنك عن الشكوى خلال 15 يوم عمل.
- في حالة عدم اقتناعك برد البنك عن الشكوى الواردة، يحق لك إعادة تقديم شكوى مرة أخرى وسيتم تسليم رد نهائي عن الشكوى الواردة مع مسوغاتها خلال 15 يوم عمل.
- في حالة عدم الاقتناع بالرد على شكاوكم بعد اتخاذ الخطوات السالف ذكرها، يمكنك تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري.

قنوات التواصل:

- للحصول على معلومات عامة واستفسارات بشأن الحساب، يرجى الاتصال بمركز الاتصال على مدار 24 ساعة على الرقم 19677 أو من خارج مصر على الرقم 0020219677.
- للشكاوى والتعليقات والاقتراحات، يرجى التواصل معنا من خلال ما يلي:
 - ❖ الموقع الإلكتروني لبنك المشرق:
<https://www.mashreqbank.com/en/egypt/personal/help-and-support/complaints>
 - ❖ الاتصال بمركز الاتصالات على مدار 24 ساعة على ارقم 19677 أو من خارج مصر على الرقم 0020219677.
 - ❖ لعملاء الشركات يمكنكم التواصل من خلال البريد الإلكتروني المخصص CCSUEGCX@mashreq.com أو الخط الأرضي 0224006040 /0224006041 خلال ساعات العمل المصرفية العادية.

إرشادات من بنك المشرق

- الوعي المصرفي والمالي: يرجى الاستفسار عن رسوم خدماتنا / منتجاتنا المصرفية قبل الاشتراك.
- الوعي المصرفي والمالي: راجع دائماً أرهدة حساباتك الشخصية أو حسابات شركتك وحركاتها عن طريق التحقق من البيانات الدورية المرسلة إلى عنوان المراسلات المسجل لدى بنك المشرق أو من خلال خدماتنا المصرفية الرقمية.
- الوعي المصرفي والمالي: يرجى التأكد من قراءة كل عقد/ طلب بعناية قبل التوقيع/ الموافقة عليه.
- الوعي المصرفي والمالي: يرجى أخذ نسخة من أي طلب موقع مع ممثلي بنك المشرق.
- الوعي المصرفي والمالي: يرجى التأكد من الحصول على جميع المعلومات المتعلقة بأقساط التسهيلات الائتمانية والحد الأدنى لمبالغ الدفع لبطاقات الائتمان وتواريخ الاستحقاق بالإضافة إلى أسعار الفائدة والعمولات المطبقة.
- الوعي المصرفي والمالي: يرجى التأكد من أنك على دراية تامة بجميع الشروط المتعلقة بمنتجات الإيداع الخاصة بنا مثل رسوم الاسترداد والمصروفات ذات الصلة في حالة الاسترداد المبكر للودائع لأجل أو شهادة الإيداع قبل تاريخ استحقاقها.

- الوعي المصرفي والمالي: يرجى التأكد من الالتزام بشروط وأحكام التسهيلات الائتمانية الخاصة بك لتفادي إدراجها في القوائم السلبية للبنك المركزي المصري في حالة التأخير أو عدم انتظام المدفوعات.
- الوعي المصرفي والمالي: إذا كنت أنت الضامن لتسهيلات ائتمانية، تأكد من أنك على دراية تامة بشروط الائتمان والالتزامات المتعلقة بالتسهيلات الممنوحة والالتزامات المحتملة الناتجة عن هذا الضمان.
- الوعي المصرفي والمالي: يرجى التأكد من إخطار البنك بمجرد معرفة أي معاملة غير مصرح بها لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
- الإفصاح والشفافية: يرجى الالتزام بمتطلبات الشفافية حول جميع المعلومات المقدمة إلى البنك من أجل حماية حقوقك.
- الإفصاح والشفافية: رجاء تذكر تحديث بياناتك الشخصية في البنك؛ مثل محل الإقامة وعنوان العمل ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني؛ للسماح لنا بالوصول إليك بسهولة.
- الإفصاح والشفافية: يتعين عليك إبلاغ البنك قبل السفر إلى الخارج ويرجى السؤال عن حدود البطاقات والعمولات في حالة معاملات الشراء/السحب النقدي.
- سرية البيانات: يرجى العلم بأن بطاقتك أو أي أرقام تعريف شخصية (رمز PIN) للخدمات المصرفية أو كلمة المرور لمرة واحدة أو غيرها من البيانات تعد بيانات شديدة السرية ولا ينبغي الإفصاح عنها لأي شخص أو جهة.
- سرية البيانات: يرجى عدم الاحتفاظ برموز PIN والبطاقات في نفس المكان لتجنب عمليات الاحتيال على حساباتك.
- سرية البيانات: يرجى عدم مشاركة معاملاتك المالية والمصرفية مع أي شخص لأنها معلومات سرية.
- سرية البيانات: كن حذراً عند استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتأكد من أنك على موقع إلكتروني آمن وموثوق، وابحث عن مقطع HTTPS في عنوان محدد موقع الموارد الموحد (URL) وأوجود يقونة القفل في شريط عنوان المتصفح.