



قواعد المعاملة العادلة

التزامنا اتجاهكم

نحن في بنك النيلين أبوظبي ملتزمون بتزويد عملائنا الكرام والأوفياء بأفضل الخدمات التي تلي توقعاتهم أو تتجاوزها. سنسعى جاهدين لتحسين معايير تقديم خدمة العملاء باستمرار ودعم عملائنا في رحلتهم من خلال خلق ثقافة تركز على العملاء والنظر في احتياجاتك المالية بسرعة وشفافية قصوى في جميع تعاملاتنا.

تعكس قواعد المعاملة العادلة الخاصة بنا التزامنا تجاه عملائنا، حيث نسعى جاهدين لضمان أن المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك تلي توقعاتك. حيث نسعى إلى:

- تمكين عملائنا بالمعرفة الأساسية اللازمة لفهم جميع المنتجات والخدمات وعمليات التطبيق التي ستجعل رحلة العميل تجربة ممتعة.
- حماية حقوق عملائنا وضمان معرفتهم وفهمهم لحقوقهم
- التحقيق بجدية وتقييم أي شكوى يثيرها العميل في حالة عدم استيفاء معايير الخدمة الخاصة بنا وفقا لتوقعات العميل أو لم يتم تسليمها في الوقت المناسب.

يمكن لعملائنا الكرام أن يكونوا واثقين من أن معاملتهم العادلة لها أهمية قصوى لثقافة بنك النيلين أبوظبي ، بغض النظر عن عرقهم أو خلفيتهم . نحن نتفهم احتياجات جميع عملائنا وسنضمن حصول أصحاب الهمم على الخدمات بشروط متساوية مع المستهلكين الآخرين.

عروض منتجاتنا

قام بنك النيلين أبوظبي بتصميم وتسويق منتجات وخدمات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وبطريقة تلي متطلبات مختلف فئات المستهلكين. سنسعى جاهدين لتسليط الضوء على ما قد يتوقعه العميل من منتجنا ، من أجل تحديد توقعاتهم للمستقبل. وهذا من شأنه أن يضمن أن العميل يعزز تجربة شاملة جيدة مع بنك النيلين أبوظبي ويخلق رابطة متبادلة من الوفاء . يتم تدريب موظفي بنك النيلين أبوظبي بانتظام ولديهم فهم ممتاز لمنتجاتنا وخدماتنا المقدمة وسيقدمون أفضل نصيحة للعملاء.

شفافية معاملتنا

- يلتزم بنك النيلين أبوظبي دوما بتوصيل المعلومات الأساسية لعملائه بطريقة شفافة ، عن طريق ؛
- توفير معلومات محدثة حول منتجاتنا وخدماتنا خلال جميع مراحل العلاقة مع عملائنا
 - الوعي بحقوق ومسؤوليات البنك تجاه عملائنا والعكس صحيح. كما سنقوم بإبلاغ آلية فعالة لأي من الطرفين لإنهاء العلاقة المصرفية إذا لزم الأمر .
 - تقديم تفاصيل الرسوم وأي غرامات محتملة قد يتكبدها العميل أثناء المعاملة .
 - توفير أي معلومات يطلبها العميل بتنسيق دقيق وواضح وسهل الفهم. كما نضمن سهولة الوصول إلى المعلومات التي يطلبها العملاء، وأنها غير مضللة، وتشمل أي مخاطر محتملة .
 - التأكد من أن أي نصيحة تقدم لعملائنا مناسبة من خلال مراعاة متطلبات العملاء.
 - التأكد من أن موظفينا ممنوعون منعا باتا من الإساءة الكتابية أو الكلامية عند تمثيل البنك أو منتجاته أو خدماته وفقا لسياسات بنك النيلين أبوظبي وقواعد السلوك.

التعامل مع شكاوى العملاء

يستجيب بنك النيلين أبوظبي لاحتياجات العملاء وسيهتم بالشكاوى في الوقت المحدد. حيث يحق للعميل الإبلاغ و / أو الاعتراض على أي شروط غير متفق عليها للمنتجات والخدمات المقدمة. لدى بنك النيلين أبوظبي وحدة مخصصة لإدارة الشكاوى ومراجعتها والرد عليها في الوقت المناسب والأهم من ذلك هو حلها بطريقة عادلة .

يرجى الرجوع إلى ميثاق خدمة عملاء البنك، الذي يوضح بالتفصيل كيف يمكن للعميل تقديم شكوى ووقت استجابة البنك للعميل. كما يوضح بالتفصيل كيف يمكن للعميل تصعيد تظلمه إذا كان الرد المستلم من البنك غير مرض.





حماية بيانات العملاء والخصوصية

- يطبق بنك النيلين أبوظبي السياسات والإجراءات الأمنية اللازمة للحفاظ على أمان المعلومات الشخصية للعميل. وتشمل هذه الضوابط التشفير وأشكالا أخرى من الأمان تتماشى مع الممارسات العالمية الجيدة. حيث نضمن أيضا انه :
- لن تتم مشاركة معلومات العميل مع طرف ثالث ما لم يحصل البنك على موافقة العميل أو يكون مطلوباً بموجب قانون دولة الإمارات العربية المتحدة أو من قبل السلطات الخارجية بموجب اتفاقية دولة الإمارات العربية المتحدة.
 - يتم استخدام أي معلومات شخصية ومالية يقدمها العميل فقط بطرق مناسبة لصالح العميل، والتي توفر له الفرص لتحقيق تطلعاته المالية.
 - أي خرق يقوم به موظفونا سيخضع لإجراءات تأديبية صارمة.

تثقيف وتوعية العملاء

- أنشأ البنك برنامج تثقيف وتوعية المستهلك (CEA) المسؤول عن برامج التثقيف والتوعية لعملائه والجمهور العام من خلال ضمان ما يلي:
- لدى هذه البرامج آليات مناسبة لمساعدة العملاء الحاليين والمستقبليين على تطوير معارفهم ومهاراتهم في فهم المخاطر (بما في ذلك المخاطر المالية) وفهم الفرص بشكل صحيح واتخاذ القرار المناسب.
 - إبقاء العميل على علم بالمكان الذي يذهب إليه للحصول على المساعدة.
 - أي نصيحة يتم تقديمها مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العميل وتأخذ في الاعتبار ظروفهم التي جلبتهم إلى البنك ، وطلب هذه المشورة.
 - ويجري تقييم استعراض سنوي لمبادراتها التعليمية بناء على أثرها ومدى وصولها. وبناء على تقييم المبادرات، سيتم إجراء التعديلات اللازمة باستمرار على جميع برامج التوعية بالعملاء من أجل توفير أفضل وعي لعملائها الحاليين والمحتملين.
 - سيتم تزويد العملاء بالبيانات الرئيسية (KFS) ، والتي ستزودهم بموجز عن المنتجات / الخدمات التي يقدمها بنك النيلين أبوظبي .
 - يتم الحصول على تأكيد كتابي من العميل بأن تفاصيل المنتجات أو الخدمات وشروطها وأحكامها قد تم استلامها وشرحها وفهمها.

التزام الموظفين

نضمن ان موظفونا سوف يكرسون جهودهم لتطبيق معاملة متساوية وعادلة لجميع العملاء. سيضمن بنك النيلين أبوظبي أن تكون المعاملة العادلة أساساً لتقييم الأداء السنوي للموظفين. وسيشجع البنك الموظفين على القيام بسلوك تجاري مسؤول، ومعاملة عادلة للمستهلكين، وتجنب تضارب المصالح.

الشروط والأحكام

تماشياً مع لوائح ومعايير حماية المستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة، قام بنك النيلين أبوظبي بتحديث شروطه وأحكامه لجميع المنتجات والخدمات. يمكن الوصول إلى الشروط والأحكام من خلال موقعنا الإلكتروني عبر الرابط/ <https://nileinuae.com> :

تخضع شروط وأحكام البنك للتغييرات عند الضرورة، كما هو الحال كلما كانت هناك تغييرات داخل البنك على منتجاته / خدماته المقدمة أو التي تعتبر ضرورية حسب متطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. يحتفظ بنك النيلين أبوظبي بالحق في تغيير الشروط والأحكام، مع إشعار مسبق قبل 60 يوماً.

جدول الرسوم

سيعامل بنك النيلين أبوظبي دائماً عملائه بإنصاف من خلال عدم التمييز بين أي شخص مرتبط بمكانته أو انتمائه. سيتم تطبيق الرسوم المصرفية وفقاً لجدول الرسوم الخاص بنا ، والذي يتم عرضه دائماً عند مدخل مقرنا المصرفي ويمكن الوصول إليه من خلال موقعنا الإلكتروني عبر الرابط : <https://nileinuae.com/>

