

نظام و معايير حماية المستهلك

2025 كانون الاول

كجزء من نظام و معايير حماية المستهلك المعمم من قبل مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي، تجدون ادناه بيان المعلومات الخاصة بالحساب الشخصي للمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لبنك بانورينت فرنسا

- متاح كحساب جاري ، توفير أو ودیعة لأجل
- فتح الحساب مجاني
- بطاقة السحب للحسابات الجارية مجانية
- الخدمات المصرفية عبر الانترنت و الهاتف المتحرك مجانية
- خدمة الإشعارات بواسطة الرسائل النصية الهاتفية مجانية
- دفتر شيكات للمرة الأولى مجاني
- خدمة تحصيل الشيكات مجانية
- خدمة الحوالات المصرفية (مجانية داخل دولة الامارات العربية المتحدة).
- خدمة شيك المدير (شيك مصرفي).
- خدمة إيجار صندوق حديدي
- الحد الأدنى للرصيد -/3,000 درهم اماراتي – ويتم استيفاء رسم بقيمة 25 درهم شهرياً في حال عدم الإلتزام بالحد الأدنى للرصيد.

هام كل حساب يظهر ارتجاع اربعة شيكات خلال سنة واحدة لعدم كفاية الرصيد ، سوف يتم اقفاله تلقائياً وفقاً لتعليمات المصرف المركزي

كجزء من نظام و معايير حماية المستهلك المعمم من قبل مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي، تجدون ادناه بيان المعلومات الخاصة بايجار صندوق حديدي

- متوفر بعدة احجام (صغير- متوسط وكبير)
- تأمين بقيمة 1000 درهم اماراتي ، يتم اعادتها عند انتهاء العقد
- ايجار سنوي يحدد وفقاً لحجم الصندوق
- يمنع الاحتفاظ بمواد خطرة داخل الصندوق مثل الاسلحة و المخدرات او المواد الكيماوية ...

في حال فقدان او سرقة مفتاح الصندوق ، على العميل ابلاغ المصرف فوراً" بالاضافة الى تحمّله مصاريف تغيير القفل.

الوقاية من عمليات الإحتيال :

كجزء من نظام و معايير حماية المستهلك المعمم من قبل مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي، اننا في بنك بانورينت فرنسا ، نأخذ مسألة حماية حساباتكم بمنتهى الجدية ، ولذلك نقوم باستمرار بتحديث وتطوير أنظمة الحماية لضمان الحماية اللازمة لكم ، كما يهمننا ان نلفت انتباهكم الى ضرورة دوركم الهام والتزامكم باتخاذ التدابير اللازمة لضمان حماية معلوماتكم المتعلقة بعملياتكم من خلال تطبيقات الهاتف , العمليات الالكترونية على الموقع ، جهاز الصراف الآلي وبطاقات الخصم المباشر.

احذروا من الوصلات الإلكترونية Links, ان البنك لن يرسل اليكم اي نص أو بريد الكتروني أو الطلب اليكم الضغط على أية وصلات الكترونية Links. وفي حال استلامكم أي نص أو رسالة من هذا النوع ، لا تستجيبوا لها – فقط قوموا بالغائها وبادروا بالاتصال بنا للتأكيد على اننا لم نقم بارسالها.

قوموا بحماية معلوماتكم السرية ، ان البنك لن يسألكم من خلال رسالة أو بريد الكتروني عن رقم حسابكم ، اسمكم ، عنوانكم أو كلمة السر الخاصة بكم ، حيث انه يتم التأكد من هويتكم خلال اتصالك المباشر بمركز الإتصال.

انتبهوا للكلمات المتضمنة أخطاء إملائية ، ان الشائع عموماً في رسائل الإحتيال أو الرسائل الإلكترونية تضمنها أخطاء إملائية واضحة ، في حال ملاحظتكم لها في أية رسالة ، اعلموا بأنها عملية احتيال.

الوقاية من عمليات الإحتيال :

عليكم الحذر والإنتباه دائماً لاحتياطات الأمان الواجب اتباعها عند استخدامكم أجهزة الصراف الآلي وعليكم باستمرار اتباع المعلومات والنصائح العامة التالية لضمان حماية معلوماتكم الشخصية وبقاؤها آمنة :

1. لا تطلعوا أياً كان على رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بكم.
 2. لا تكتبوا رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بكم على بطاقات الصراف الآلي.
 3. احفظوا رقم التعريف الشخصي (PIN) وكلمة المرور الخاصة بكم.
 4. في حال سرقة أو فقدان أي بطاقة او اشتباهك بأية عملية تمت في حسابكم ، قوموا بالاتصال فوراً برقم المساعدة التالي : +97145974017 وقوموا بإبلاغ فرعكم بذلك.
 5. انتبهوا لمحاولات إستراق النظر من خلف الكتف أثناء إدخال رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بكم على جهاز الصراف الآلي أو أجهزة قراءة البطاقات لدى منافذ البيع.
- قوموا بالتأكد باستمرار من تحويلات الأموال : قبل ارسال طلب الى البنك لتحويل أية أموال ، قوموا بالتأكد على ذلك دائماً مع المستفيد من الحوالة من خلال إتصال هاتفي به ، لا تعتمدوا فقط على بيانات البنك التي استلمها المستفيد على البريد الإلكتروني.
 - عليكم باستمرار تكوين كلمات سر قوية للتعاملات المصرفية التي تقومون بها إلكترونياً أو من خلال تطبيقات الهواتف الذكية. وتجنبوا استخدام كلمات بسيطة كاسمكم مع أرقام ذات صلة بكم كتاريخ ميلادكم .. الخ.
 - احتفظوا بدفتر شيكاتكم او الشيكات المتناثرة في مكان آمن ولا تقوموا مطلقاً بتوقيع شيكات على بياض ، حيث ان تلك الشيكات عرضة للإستخدام في عمليات الإحتيال أو إساءة الإستخدام.
 - ان البنك لن يكون مسؤولاً في حال قيام العميل بمشاركة كلمة السر أو رقم التعريف الشخصي الخاص بالصراف الآلي أو بطاقات الخصم المباشر مع أي طرف آخر.

الاحتيال الرقمي : رقم سري قوي ومتعدد عوامل التحقق

- استخدم رقم سري قوي ، فريد في كافة تعاملاتك المصرفية عبر الانترنت
- اعتمد اسلوب التحقق المتعدد العوامل كلما كانت متاحة لديك.

قم بحماية الأجهزة والشبكة :

- ابق أجهزتك (الكمبيوتر ، الهواتف الذكية ، الأجهزة اللوحية) محدثة باستمرار مع أحدث برامج الحماية
- استخدم برامج حماية من الفيروسات ذو نوعية موثوقة وكذلك برنامج حماية من البرمجيات الخبيثة.
- تجنب استخدام الاتصال بشبكة واي فاي عامة لانجاز معاملاتك المصرفية عبر الانترنت.
- كن حذراً من تنزيل أية تطبيقات من مصاجر غير موثوقة.

راقب الحسابات باستمرار :

- قم بمراجعة كشوفات حساباتك دورياً وكافة العمليات للتأكد من عدم وجود اية عمليات غير مصرح بها.
- ضع تنبيهاً لمراقبة نشاطات حسابك ، كالعمليات الكبيرة أو الدخول غير الاعتيادي.
- قم بإبلاغ البنك فوراً عن أي نشاط مشتبه أو مشكوك فيه.

حماية بياناتك الشخصية :

- كن حذراً من مشاركة بياناتك الشخصية خلال الانترنت أو عبر الهاتف.
- قم بتمزيق أو التخلص بشكل آمن من أية مستندات تتضمن معلومات حساسة.
- كن على حذر من عمليات الاحتيال المعتمدة على أساليب الهندسة الاجتماعية وتجنب كشف أية بيانات خاصة وحساسة.

درب نفسك :

- اطلع باستمرار على أحدث أساليب الاحتيال الرقمي ، وعلى أفضل أساليب الحماية للتعاملات عبر الإنترنت.
- قم بالاستفادة من المصادر التعليمية التي يقدمها مصرفك

الإبلاغ عن عمليات الإحتيال / عمليات غير مخول / مصرح القيام بها في الحساب

- ❖ كجزء من نظام و معايير حماية المستهلك المعمم من قبل مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي، يلفت بنك بنوريانت فرنسا نظركم انه في حال الإشتباه بأية عملية احتيال في حسابكم أو قرصنة بريدكم الإلكتروني المستعمل في مخاطبة والتواصل مع البنك نيابة عنكم ، فانه عليكم اتباع الخطوات التالية :
 - ❖ نرجو التفضل بالاتصال فوراً بالفرع الخاص بكم ، أو الاتصال على الرقم +97143160317 (للمساعدة من داخل الدولة أو من خارجها) علماً ان الإتصال متاح خلال الـ 24 ساعة.
 - ❖ في حال التواصل مع أي من فروعنا ، نرجو اعطاء كافة المعلومات لإدارة الفرع.
 - ❖ تزويد إدارة الفرع بكافة الأدلة.
 - ❖ إدارة الفرع سوف تقوم بالتحقيق اللازم في القضية والرد عليكم مع الخطوات اللازم اتخاذها بهذا الصدد.
 - ❖ سوف تتلقى رسالة تأكيد إلكترونية من البنك تتعلق بالشكوى المقدمة من قبلكم بالاضافة الى رقم الشكوى كي تتم المتابعة مع البنك على اساس ذلك الرقم.
- وسائل الإتصال للإبلاغ عن عمليات إحتيال :
- فرع دبي :

مدير الفرع : + 97142307204

bassem.merhej@banorientfrance.com

مساعد مدير الفرع : + 97142307284

tarek.kazzan@banorientfrance.com

رئيس قسم خدمة العملاء : +97142307276

elsy.harb@banorientfrance.com

فرع الشارقة :

مدير الفرع : + 97165736114

fouad.attar@banorientfrance.com

مساعد مدير الفرع : (رقم داخلي 318) + 97165308361

mervat.elsayed@banorientfrance.com

رئيس قسم خدمة العملاء : (رقم داخلي 317) + 97165308361

shereen.bahaa@banorientfrance.com

الإبلاغ عن فقدان بطاقة الصراف الآلي / الخصم المباشر

في حال فقدان أو سرقة بطاقة الصراف الآلي بطاقة الصراف الآلي أو الخصم المباشر ، نرجو الاتصال بمركز الإتصال للمساعدة على الرقم التالي :

هاتف (من داخل الدولة أو خارجها) +9714 597 4017

فاكس : + 97142236260

حقوق العميل:

- * الإطلاع على ومعرفة الشروط والأحكام المتعلقة بالخدمات المصرفية و طلب الحصول على كافة الإيضاحات للتأكد من فهم هذه الشروط والأحكام و امكانية الإمتثال لها.
- * الحصول من الموظف المسؤول على ايضاحات تامة و كاملة عن الخدمات المصرفية بالإضافة الى درجة المخاطر المرتبطة بها.
- * الحصول من الموظف المسؤول على أجوبة مهنية واضحة لأي سؤال مرتبط بالشروط والأحكام التي قد تبدو غير مفهومة.
- * طلب استعمال اللغة العربية في اي مستند أو مخاطبة او معاملة مع المصرف.
- * قراءة أي مستند مشار اليه في أي عقد والحصول مسبقاً على نسخة منه لمراجعته قبل التوقيع عليه.
- * الحصول على صور و نسخ من المستندات والعقود الموقعة من العميل بدون أية تكلفة اضافية.
- * الطلب من المصرف أن يحدد الكلفة الحقيقية للخدمات المصرفية بما في ذلك كلفة التأمين بالإضافة الى طريقة احتساب الفوائد الدائنة والمدينة ومعدلاتها.
- * الاختيار بحرية أية شركة تامين من ضمن لائحة الشركات المقبولة من المصرف في حال كانت الخدمة المصرفية المطلوبة تستوجب تاميناً.
- * الحصول على الخدمة المصرفية التي تتناسب مع طلب وملف العميل بالإضافة الى تصور و تقدير العميل للمخاطر المرتبطة بهذه الخدمة.
- * الحصول بشكل دوري على كشف حساب مفصل لكل منتج أو خدمة مصرفية.
- * الامتناع عن توقيع اي نموذج على بياض أو غير مكتمل البيانات والتأكد من ان كل المعلومات المطلوبة والأرقام الواردة في النموذج مدونة بالكامل وبشكل صحيح قبل التوقيع.
- * تقديم طلب اعتراض على أية خدمة او منتج والطلب من المصرف توضيح إجراءات الاعتراض بالإضافة الى الوقت الذي قد تستغرقه للحصول على النتيجة ، وآلية تقديم الاعتراض للجهات الرسمية الأخرى في حال عدم الاقتناع برد المصرف.

واجبات العميل:

- * تقديم معلومات كاملة دقيقة و صحيحة عند تعبئة أي نموذج مطلوب من قبل المصرف و الإمتناع التام عن تقديم أية معلومات غير صحيحة.
- * الإفصاح عن كافة الإلتزامات المالية عند التقدم بطلب أية خدمة مالية او مصرفية و ذلك بالامتثال لمعايير وأنظمة حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي.
- * تحديث المعلومات الشخصية المقدمة للمصرف بشكل دوري أو عندما يطلب المصرف ذلك.
- * التقيد بالشروط و الاحكام الخاصة بالخدمات المالية و المصرفية المطلوبة من قبلنا
- * إبلاغ المصرف بشكل فوري عن أية معاملة مجهولة قد تحصل على الحساب.
- * تزويد المصرف بعناوين محل الإقامة و العمل و البريد الإلكتروني وصندوق البريد ورقم الهاتف وإبلاغ المصرف عن أي تعديل بهذه المعلومات لكي يتسنى للمصرف الإتصال بالعميل شخصياً وذلك لضمان خصوصية تلك المعلومات.

كجزء من نظام و معايير حماية المستهلك المعمم من قبل مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي، يرجى زيارة الموقع الرسمي لمصرفنا و ذلك للاطلاع على كافة التحديثات المتعلقة بمنتجات و خدمات المصرف، الرسوم و المصاريف، متطلبات الامتثال، ادارة الديون و ارقام <https://banorientfrance.com/uae> التواصل الهاتفية الهامة.

نرجو التفضل بتوجيه أية شكاوى لديكم الى قسم شكاوى العملاء على العناوين التالية :

هاتف : 2307242 – 9714 +

فاكس : 2271858 – 9714 +

بريد إلكتروني : complaints.ae@banorientfrance.com

ان قسم شكاوى العملاء لدى بنك بانورينت فرنسا يتمتع بالاستقلالية التامة عن إدارة الأعمال التشغيلية ، وهو يضمن الإهتمام الخاص بكل شكاوى تقدم اليه لحل كافة تساؤلات العميل في أقل وقت ممكن ، كما انه يعرض تلك الشكاوى على الإدارة العليا للبنك لاتخاذ القرار اللازم بشأنها.

فور استلام شكاوى العميل ، يقوم قسم شكاوى العملاء بمتابعة موضوع الشكاوى مع القسم المعني بها في البنك لمعالجة المسألة المشكو منها من العميل خلال مدة محددة.

يتم التعامل مع كل شكاوى بشكل خاص (طلب خدمة) ومن خلال اعطائها رقم تسلسلي كي يتمكن العميل من مراجعة تلك الشكاوى مع قسم شكاوى العملاء مباشرة. يقوم قسم شكاوى العملاء بإبلاغ العميل خطياً بالإجراءات المتخذة حيال شكواه ، وإخطاره أيضاً بالقرار المتخذ بشأنها.

التقدم بشكاوى لدى "سندك" (التفاصيل متوفرة أيضاً على الموقع الإلكتروني)

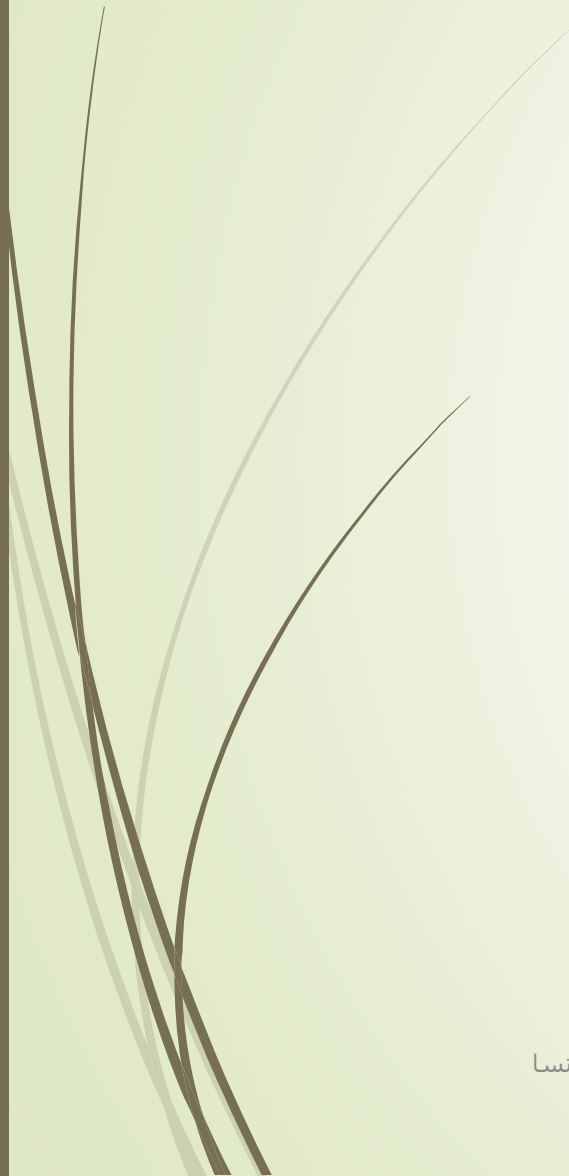
"سندك" هي الجهة التي تعمل تحت إشراف مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والتي تعنى بمعالجة وتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

➤ في حال عدم رضاكم على قرار البنك أو لم تتم معالجته خلال 30 يوم يمكنكم التقدم بشكاوى الى "سندك" (الجهة المعتمدة من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لحل المنازعات المالية والتأمينية).

➤ بادئ الأمر يجب ان يكون هنالك شكاوى مسجلة سابقاً لدى البنك.

➤ يمكنكم التقدم بطلب الشكاوى من خلال الموقع الإلكتروني لـ "سندك" www.sanadak.gov.ae او من خلال تطبيق الهاتف المحمول أو الحضور شخصياً ، علماً انه مسموح فقط لأصحاب الهمم وكبار السن فقط من التقدم بالشكاوى عبر مركز اتصال "سندك".

- سوف يقوم موظفو "سندك" بمراجعة ملف الشكوى للتأكد من تلبية جميع متطلبات "سندك".
- وسيتم بعد ذلك الإتصال بالبنك للتحقق من تفاصيل الشكوى وبمجرد التحقق من صحتها يكون أمام البنك 30 يوم لصياغة قرار يتوافق مع أنظمة المصرف المركزي.
- إذا تم اعتبار هذا الحل مناسباً سوف يتم إخطاركم عبر البوابة الإلكترونية وقنوات التواصل الأخرى.



بنك بانوريت فرنسا