

أولاً: نظام الشكاوى

١- متى يلجأ العميل إلى إدارة حماية مستخدمي الخدمات المصرفية ؟

يلجأ العميل إلى إدارة حماية مستخدمي الخدمات المصرفية في الحالات التالية :

- في حالة وجود خلاف بين العميل والمؤسسة المالية ، وفي هذه الحالة على العميل أولاً المحاولة لحل الخلاف مع المؤسسة المالية عن طريق مخاطبة المؤسسة المالية رسمياً ، وفي حالة عدم التوصل إلى حل الموضوع ، يقوم العميل بتقديم شكوى لدى إدارة حماية مستخدمي الخدمات المصرفية .
- في حالة الاستفسار عن أي معلومة تخص الخدمات البنكية/المالية مثل (الفائدة على القروض ، البطاقات الائتمانية ، ... الخ) .
- إرشاد العملاء حيث تقوم الإدارة بالتعريف بالمزايا والمخاطر المترتبة على الائتمان قبل الإقدام عليه وشرحه للعملاء من حيث كيفية احتساب الفائدة، المدة ، القسط، التأجيل ، أنواع الحسابات، ..الخ.

٢- ما هي طرق تقديم الشكوى/استفسار لإدارة حماية مستخدمي الخدمات المصرفية ؟

يتم استقبال الشكاوى/استفسار بإحدى الطرق التالية:

- تعبئة نموذج الشكوى/الاستفسار المنشور على موقع مصرف قطر المركزي على شبكة الإنترنت تحت بند " حماية المستهلكين".
- أو بإرسال الشكوى/الاستفسار إلى فاكس رقم : ٤٤٢٢٢٤٥٠
- أو بالحضور شخصياً إلى إدارة حماية مستخدمي الخدمات المصرفية بمبنى مصرف قطر المركزي الكائن في (الدائري الثالث - بالقرب من إشارات المنتزه) وتقديم الشكوى/الاستفسار مباشرة مع إرفاق كافة المستندات الثبوتية.

٣- ما هي المستندات الثبوتية التي يجب إرفاقها مع نموذج الشكوى ؟

- كافة المراسلات التي تمت بين العميل والبنك قبل تقديم الشكوى .
- صورة من البطاقة الشخصية
- كشوف الحسابات أو أية مستندات متعلقة بموضوع الشكوى .

مع تحيات
قسم التعليم المالي