ثقافة مصرفية :

مقدمة :

خدمة العملاء من مفهوم عملنا لا تنحصر في تلبية احتياجات العميل من استرجاع حقوق أوحل خلاف بل تتعداها إلى العديد من الأفكار التي ترتقي إلى مفهوم خلق عملاء تعي جميع حقوقها المصرفية وذلك بزيادة الوعي بالثقافة المصرفية لدى جميع الأفراد والتأكيد على أن معرفة المعاملات المصرفية ليست حكراً على ذوي الخبرة والعاملين في القطاع المصرفي .

ولذلك نقدم لجمهور العملاء بعض المعلومات والمفاهيم المصرفية :

قبل فتح حساب بنكي يجب أن تحدد نوع الحساب الجديد الذي تريد فتحه بناءً على احتياجك له :

١. حساب جاري

- فيه تودع نقودك و تسحبها متى شئت من خلال حضورك لأحد فروع المصرف أو من خلال بطاقة الصراف الآلي التي تدخلك إلى حسابك المصرفي من أي جهاز صرف آلي ATM حول العالم .
- و يمنحك دفتر شيكات عند طلبك.
- و هذا النوع من الحساب لا يمنح أي فوائد بنكية .
- و فتح الحساب الجاري لا يشترط أي مبلغ كحد أدنى لفتح الحساب و إنما يشترط أن يكون عمرك لا يقل عن ١٨ عاماً .

٢. حساب التوفير

- نفس الخصائص و الخدمات التي في الحساب الجاري تجدها في حساب التوفير و لكنه يختلف في نقطتين [بأنه يمنح فائدة بنكية – لا يمنح دفتر شيكات]
- و فكرة هذا الحساب أنه يتمحور حول التوفير و تنمية أموالك من أجلك و من أجل أبنائك و تلبية احتياجاتهم المُستقبلية و يساعدك على التخطيط المالي و الادخار.

٣. حساب الودائع

- ربط مبلغ من المال كوديعة لفترة زمنية محددة تتفق عليها مع المؤسسة المالية .
- و مقابل ربطك لهذه الوديعة ستمنحك المؤسسة المالية فائدة مالية (حسب الاتفاق) تضاف إلى رصيدك عند انتهاء الأجل المُحدد.
- و يجب أن تحدد العملة التي ستربط بها وديعتك المالية و لذا سكن أن تشترط المؤسسة المالية مبلغ ما كحد أدنى لفتح هذا النوع من الحساب و يختلف الحد الأدنى من بنك لآخر.

التزامات البنك تجاه العميل سواءً في القروض الشخصية ، السيارات، بطاقات الائتمان:

١. الإفصاح للعملاء بشكل واضح وبشفافية عن شروط التمويل الاستهلاكي وأسعار الفائدة ، المدة ، قيمة الأقساط .
٢. أعطاء نسخة من العقود للعميل ، وهنا يجب التنويه بأن العميل يجب عليه الاحتفاظ هذه النسخ .
٣. يجب على موظف البنك توفير كامل المعلومات والبيانات الصحيحة عن القروض الاستهلاكية وكيفية احتساب الفوائد ومجموعها لحين انتهاء القرض .

مع تحيات

قسم التعليم المالي