

ميثاق خدمة العملاء

يحدد ميثاق خدمة العملاء الحاضر مستوى الخدمة التي اعتاد عملاؤنا توقع الحصول عليها. نحن نعتقد أن التحسين في جودة الخدمة هو عملية مستمرة، ولذلك سوف نقوم بتحديث ميثاق العملاء هذا بشكل دوري ليعكس التغييرات الضرورية.

مصرفك شريكك

علامة البركة التجارية هي اليوم في طليعة المصارف الإسلامية وهو ما يؤكد التزام المجموعة بأن تصبح رائدة العمل المصرفي الإسلامي على المستوى العالمي. هذه العلامة التجارية ليست فقط رمز قوي عن توحيد جميع البنوك التابعة للبركة تحت راية واحدة، لكنها أيضا تعبير عن بناء الثقة وتحقيق قيمة مضافة لحياة عملائنا .

نحن في البركة نؤمن بأننا بينائنا علاقاتنا مع العملاء على أساس روح الشراكة الحقيقية، سوف يكون نمونا ونموهم واقعا بكل تأكيد وبشكل طبيعي.

نحن في البركة نعتقد بأن للعمل المصرفي دور أساسي في المجتمع، دور يفرض علينا كمصرفيين مسؤولية كبيرة كمؤتمنين على الموارد التي في أيدينا. ولأداء تلك المسؤولية وإستخدام هذه الموارد بحكمة نحن نعتمد على مبادئ الشريعة السمحاء لتوجيهنا أثناء مساهمتنا في نجاح عملائنا وفي المساهمة في التنمية العائلية وتنمية الأعمال التجارية والشركات والمجتمع بشكل عام.

إن "الشراكة" تعني لنا إن نجاحنا ونجاح كل عميل من عملائنا متشابكان كتشابك معتقداتنا التي نؤمن بها سويا. إن المساهمة في الجهد المشترك هي إذاً مكافأتنا المتبادلة.

إننا نرى المال كوسيلة للإستفادة من الفرص وخلق مجتمع أفضل لنا جميعا. إن المال هو وسيلة للدخول معا في فرص جديدة والمساهمة في جهد مشترك مقابل الحصول على مكافأة متبادلة. وبصفتنا مؤتمنين على الموارد التي وضعت في عهدتنا، فإن جهودنا تساهم في بناء المجتمع: في الوطن وفي العالم أجمع.

نحن نسمي هذا المفهوم: " ما بعد العمل المصرفي".

تم وضع ميثاق خدمة العملاء هذا لأغراض الإحاطة بالعلم فقط وهو لا ينشأ عنه أية حقوق أو إلتزامات ملزمة قانونا.

إن علاقة بنكنا معك، عميلنا الكريم، تقوم على المبادئ الأساسية التالية:

١- المساءلة

نحن سنقوم، في جميع الأوقات، باتباع ومراعاة القواعد والأنظمة والقوانين في الدول التي نعمل فيها، سواء من حيث عملياتنا أو المنتجات والخدمات التي نقدمها.

٢- الإلتزام بالأخلاق المهنية والنزاهة والموثوقية

نحن نعتقد بقوة في الشعار " **العمل المصرفي الإسلامي عمل مصرفي أخلاقي** " ونلتزم بالعمل بأمانة ونزاهة ومراعاة الأخلاق المهنية مع جميع أصحاب المصلحة في تعاملاتنا. لقد وضعنا إجراءات واضحة لمعالجة وتسوية أي نزاع أو خلاف قد ينشأ بيننا وبين العميل بسرعة وبطريقة عادلة. نحن سوف نقدم لك خدمات مصرفية آمنة وموثوق بها ويمكنك الاعتماد عليها.

٣- الشفافية

سوف نسعى جاهدين لشرح جميع جوانب وخصائص منتجاتنا وخدماتنا. يخضع عرض منتجاتنا وخدماتنا لمجموعة من "الأحكام والشروط" التي ستكون متوفرة للإطلاع عليها بكل سهولة ويسر. تشمل الشروط والأحكام من بين أمور أخرى جميع الرسوم والمصاريف والغرامات ومعدلات الربح ذات الصلة، والإلتزامات والمسؤوليات التي تنشأ نتيجة استخدام المنتج أو الخدمة المعنية. كما أعد المصرف كتيب "إعرف حقوقك"، يرجى الإطلاع عليه للتعرف على هذه الحقوق بشكل مفصل.

سوف نقوم بإبلاغكم، من خلال قنوات مختلفة (على سبيل المثال الصفحة الإلكترونية للمصرف أو الهاتف أو البريد الإلكتروني أو فروعنا) عن المنتجات والخدمات المتاحة.

إلتزامنا تجاهكم:

□ أن نجعل أعمالكم المصرفية عملية سهلة وميسرة عن طريق:

١. توفير قنوات إتصال آمنة ومريحة: الفروع، مراكز اتصال ٢٤ ساعة في اليوم/٧ أيام في الأسبوع، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، الخدمات المصرفية الهاتفية.
٢. يقوم بخدمتك موظفون مدربون تدريباً حسناً، مهذبون وإيجابيون قادرين على الاستجابة لاحتياجاتك.
٣. التعامل معك بكل احترام.

٤. التآوب مع احتياآاتك الخاصة.
٥. الاستماع لك بعناية لفهم احتياآاتك.
٦. التعامل مع معلوماآك بسرية آامة.
٧. مساعدآك في آآاذ الخيارات الصحآة فيما يتعلق بأموالك، سواء عند إيداع أموالك لدينا أو عند الاستفادة من أي من الآآامات المالية التي نقدمها لك.

□ **أن نوفر لك آآمة ذات آودة عالية عن طريق:**

١. الاستآابة بسرعة لتلبية الاحتياجات الخاصة بك.
٢. تزويدكم بمعلوماآ دقيقة وموثوقة إلى أقصى آد ممكن.
٣. إلزام أنفسنا بمستوى متميز لآميع آآاماتنا على النحو المبين في الملآق لهذا الميثاق.

□ **أن نستمع لك عن طريق:**

١. آل شكواكم بشكل منصف وعادل وبدون إبطاء.
٢. السعي لاستكشاف أفكاركم واآآراحاتكم التي بموجبها تؤدي إلى آآسين آآاماتنا.

مستويات الخدمة :

سرعة الخدمة	بأسرع وقت ممكن (قد تكون هناك استثناءات أثناء فترات الذروة ولكننا سنحاول أن نقلل أي تأخير)
الخدمة مع ابتسامة	سوف نسعى جاهدين لجعل تعاملاتك المصرفية تجربة سهلة ومريحة، فموظفونا جاهزون لخدمتك بكل احترام
الخدمة عن طريق جميع قنوات الاتصال	وضع المصرف في تصرفك قنوات اتصال مختلفة لتلقي طلباتك واتصالاتك ومنها : الفروع، مراكز الاتصال، صفحتنا الالكترونية ، رسائل على جوالك SMS، صفحتنا على مواقع التواصل FaceBook
الرد على المكالمات	سوف نسعى جاهدين للرد على مكالماتك الهاتفية في غضون ما لا يزيد عن ٣ رنات عن طريق نظام الرد الصوتي الآلي، وإذا طلبت الحصول على مساعدة من موظف على الهاتف سوف نسعى جاهدين لتوفيرها لك في غضون ما لا يزيد عن ١٥ ثانية من طلبك.
فتح حساب جاري	خلال ٢٠ دقيقة (في حال كانت جميع الاوراق والمستندات متوفرة)
فتح حساب مشترك	تختلف المدة بحسب عدد اصحاب الحساب وبحسب جهوزية الأوراق والمستندات المطلوبة
فتح حساب وديعة استثمارية	خلال ٣٠ دقيقة (في حال كانت جميع الاوراق والمستندات متوفرة)
دفتر شيكات إصدار لأول مرة	٤ ايام من تاريخ تقديمك للطلب
إصدار ثان وما بعده	٣ ايام من تاريخ تقديمك للطلب
تحصيل شيكات بالليرة اللبنانية	حق ٣ ايام
تحصيل شيكات بالدولار الاميركي	داخل لبنان : حق ٤ ايام خارج لبنان: حق ٥٤ يوم
إصدار حوالة مصرفية	حد أقصى يومي عمل
تحويلات بالعملة الاجنبية	حد أقصى ١٠ دقائق

مرابطات/مساومات	يمكنك تقديم طلبك عبر صفحتنا الالكترونية او من خلال زيارتك لأحد فروعنا وسنسعى للرد على طلبك بفترة لا تتعدى الاسبوع
إغلاق الحسابات (بناء لطلبك)	حساب جاري : ١٠ دقائق حساب وديعة استثمارية : يومي عمل
إصدار /استبدال بطاقات مصرفية	بطاقة الدفع المباشر: (MCU): بين ٣ و ٤ ايام عمل (حد أقصى) البطاقة الائتمانية و المؤجلة الدفع (Charge / Credit Cards) : اسبوع (حد أقصى)
استفسارات عامة لدى المكاتب الأمامية، عبر الهاتف،	سوف نسعى جاهدين للرد على استفساراتك بالسرعة المناسبة وعلى قدر من الدقة والشفافية
شكاوى العملاء	سوف نستمع الى مشاكلك وشكاواك عبر:صناديق فروعنا ، الصفحة الالكترونية للمصرف، الاتصال مباشرة بالوحدة المختصة، وسوف نسعى الى حلها وسوف نطلعك على جواب المصرف بفترة لا تتعدى ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديمك للشكوى
اقتراحات العملاء	نرحب بأي اقتراح من شأنه تطوير خدماتنا بما يؤمن احتياجاتك وتطلعاتك