

قواعد المعاملة العادلة للعملاء:

يلتزم بنك الإستثمار بتأمين خدمة عملاء ممتازة ومعاملة عادلة. تُحدّد وثيقة قواعد المعاملة العادلة التزامات بنك الإستثمار اتجاهك بصفحتك أحد عملاتنا الكرام، حيث يهمننا أن نوّكد لك أنّك ستلقى منّا معاملةً عادلة دائماً لكونها من ركائز ثقافتنا المؤسّساتية.

1. **الثقافة والقيم الأخلاقية:** يعمل بنك الإستثمار في إطار ثقافة أخلاقية رفيعة المستوى ويقدر جميع العلاقات والروابط مع العملاء المبنية على أساس من العدل والصدق والنزاهة.
2. **العلاقات الإيجابية:** يسعى بنك الإستثمار لبناء علاقات إيجابية مع العملاء بناءً على الاحترام المتبادل والثقة والتفاهم.
3. **تصميم المنتجات والخدمات:** نحرص في بنك الإستثمار على تصميم وتقديم منتجاتنا وخدماتنا بمسؤولية وشفافية لتلبية احتياجاتك ومراعاة أهدافك وظروفك المالية.
4. **الشفافية و الوضوح:** نحرص في بنك الإستثمار على الشفافية في جميع تعاملاتنا مع العملاء وتزويدهم بمعلومات واضحة حول منتجاتنا وخدماتنا، بما فيها أي رسوم و تكاليف.
5. **التثقيف والتوعية:** يقوم بنك الإستثمار بتثقيف وتقديم برامج توعوية لإطلاع العملاء على المنتجات والخدمات، بالإضافة الى إدارة الائتمان وإدارة الديون والتخطيط المالي. وذلك لتمكين العملاء من اتخاذ القرارات الصائبة في ما يتعلق بمستقبلهم المالي.
6. **حماية البيانات و الخصوصية:** بنك الإستثمار ملتزم بالحفاظ على السرية وحماية المعلومات والبيانات الشخصية لعملائنا. يحترم بنك الإستثمار خصوصية هذه المعلومات ويحميها بموجب القوانين والإجراءات المعنية بحماية البيانات.
7. **إدارة الشكاوى:** يتميز بنك الإستثمار بنظامه الفعال لإدارة الشكاوى، لمعالجة شكاوى العملاء بسرعة ونزاهة.
8. **معايير الخدمة:** بنك الإستثمار ملتزم بتقديم خدمات عالية الجودة للعملاء. نقوم في بنك الإستثمار بتحديد معايير الخدمة ونراقب أداءنا حرصاً على تلبية هذه المعايير و الارتقاء بها.
9. **الأخطاء والإغفال:** يتحمل بنك الإستثمار مسؤولية أي خطأ أو إغفال قد يحدث خلال تعاملاتنا مع العملاء والقيام فوراً بتصحيحها واتخاذ التدابير اللازمة لتجنب تكرارها.
10. **العملاء المتعثّرين:** يقدم بنك الإستثمار المساعدة والدعم للعملاء الذين يعانون من صعوبات مالية. نتعاون معهم لإيجاد حلول مناسبة لمشاكلهم ونزودهم بالموارد والدعم اللازمين لتخطّي صعوباتهم.
11. **الدعم لأصحاب الهمم:** يقدم بنك الإستثمار العناية والدعم اللازمين لأصحاب الهمم بهدف تسهيل تعاملاتهم معنا. يشمل ذلك ضمان إمكانية الوصول والتنقل، وتلبية كل احتياجاتهم المصرفية ببسر و سهولة.
12. **تمكين الفئات المهمشة:** بنك الإستثمار ملتزم بدعم الفئات المهمشة من خلال تقديم خدمات مالية مدروسة و توفير الدعم المتخصص. نعمل بجهدٍ في بنك الإستثمار على تعزيز الشمول المالي، وذلك بتحديد ومعالجة أي عقبات تحول دون الوصول إلى الخدمات المالية. هدفنا الأول في بنك الإستثمار هو مساعدة الأفراد على تحقيق الاستقرار المالي وتحسين أحوالهم عامةً.

يسعى بنك الإستثمار إلى تأمين تجربة مصرفية مرضية لعملائنا من خلال تقديم حلول تدعم تطلعاتهم المالية وتضمن المعاملة العادلة لجميع العملاء.

إذا كانت لديك أي أسئلة أو ملاحظات حول وثيقة قواعد المعاملة العادلة، لا تتردد في الاتصال بنا على **600 5444 04** أو مراسلتنا على **wecare@investbank.ae**.