



قانون المعاملة العادلة لعميل زاند

في زاند، نحن ملتزمون بمعاملة جميع عملائنا بالعناية والإحترام، وأن تكون نتيجة الشفافية والعدالة هي الهدف خلال كل تفاعل مع كل عميل.

قانون المعاملة العادلة هذا هو دليل على قيمنا التي تحركها وجهة نظرنا بإعتبار عملائنا جوهر عملنا. الثقة، الصدق، الإنصاف، والشفافية - في زاند، هذه ليست مجرد كلمات محببة، إنها جزء من كل مناقشة وتصميم وإعتبار عندما يتعلق الأمر بكيفية التعامل مع عملائنا.

الصدق والإنصاف

- يمكن لعملائنا أن يكونوا واثقين أننا سنلتزم دائماً بالصدق والعدالة في كل تعاملاتنا معهم. هذا أمر أساسي لثقافة زاند وينعكس في سياستنا ومدونة قواعد السلوك. يمكنك الإعتماد علينا في:
- تزويدك بالمنتجات والخدمات المناسبة لإحتياجاتك حتى لا تبالغ في تعقيد أي من منتجاتنا أو خدماتنا للحد الذي قد يشعرك بالإرتباك أو الغمور.
- لضمان نتائج عادلة في كل تفاعلاتنا، نتعامل مع جميع عملائنا بإحترام.
- التصرف بالمهارة الواجبة والعناية والإجتهاد والإنصاف والصدق في جميع تفاعلاتنا مع العملاء (الحاليين والمحتملين) بغض النظر عن دينهم وجنسهم وعمرهم ومستوى الدخل أو الحالة الإجتماعية.
- عدم أخذ أي قرارات تنطوي على التمييز على أساس الوضع العائلي أو الجنس أو كونك عضواً في مجموعة أقلية أو مجموعة ضعيفة.

تصميم المنتجات والخدمات

يضمن إطار الحكم الداخلي لدينا تصميم منتجاتنا وخدماتنا وتسويقها وتوزيعها بالشكل المناسب لضمان تلبية إحتياجات عملائنا.

الشفافية

نحن نتفهم الحاجة أن تكون على إطلاع، وأن تشعر بالثقة بإمكانية الوصول إلى جميع المعلومات ذات الصلة المتعلقة بأي من منتجاتنا وخدماتنا.

و تحقيقا لهذه الغاية:

- نحن نضمن سهولة الوصول إلى جميع المعلومات ذات الصلة وأن تكون واضحة ودقيقة.
- نقدم لك معلومات محدثة حول المنتجات والخدمات خلال جميع مراحل العلاقة.
- منتجاتنا وخدماتنا بسيطة وسهلة الفهم.

حماية البيانات والخصوصية

تتماشى إرشادات البنك الصارمة بخصوص جمع البيانات وحمايتها وخصوصيتها مع المعايير واللوائح التي تضعها السلطات المختصة.

يمكنك التأكد مما يلي:

- أي معلومات شخصية و / أو مالية مقدمة إلينا تكون آمنة ومحمية وتستخدم فقط للأغراض التي تم الإتفاق عليها وشرحها مع عملائنا.
- لن نشارك معلوماتك أبداً مع أي طرف خارجي ثالث ما لم يكن لدينا موافقتك أو عندما يطلب ذلك بموجب القانون.

إدارة الشكاوي

في الحالة المؤسسة التي يرغب فيها العميل في تقديم شكوى، فإننا نضمن:

- أن نقوم بإبلاغ عملائنا بحقهم في تقديم شكوى أو الاعتراض على أي شروط غير متفق عليها خاصة بمنتجاتنا وخدماتنا.
- توفير معلومات وتفاصيل يسهل الوصول إليها حول عملية الشكاوي لدينا، بالإضافة إلى ضمان توفير قنوات متعددة لعملائنا يمكنهم من خلالها تقديم الشكاوي (حيث سيقوم فريق إدارة الشكاوي المخصص لدينا بالرد على جميع الشكاوي في الوقت المناسب).
- عملية وآلية معالجة الشكاوي في زائد مجانية.
- نقوم بإجراء تحليل منتظم وتقارير عن شكاوي عملائنا ؛ يساعدنا هذا بتحسين عملياتنا ومنتجاتنا وخدماتنا.

المساعدة والدعم

يهدف زائد للتواصل مع عملائنا على المستوى الإنساني، لمساعدتهم على تحقيق أهداف فورية وطويلة الأجل. يوجد لدينا فريق مخصص للعلاقات مع العملاء وسيقوم بالعمل معك لإيجاد حل يناسبك. نحن متواجدون عبر قنوات مختلفة لتقديم الدعم لك وسنحريك إلى فرق متخصصة عند الحاجة لذلك.