

شروطاً إحرص على توافرها في البنك قبل فتح الحساب 12



حدد مصرفيان الشروط والضوابط الأساسية، التي يجب من خلالها اختيار البنك الذي يجب أن يتعامل معه الأفراد والشركات على المدى البعيد، لاسيما أن الإمارات تزخر بالكثير من البنوك المحلية والإقليمية والدولية، والتي تتنافس في ما بينها لجذب عدد أكبر من العملاء إليها. داعين جمهور المستهلكين إلى ضرورة التريث وعدم الاستعجال في فتح حساب مصرفي في بنك ما، دون أخذ معلومات واضحة وكافية من زملاء العمل أو الأصدقاء عن إيجابيات وسلبيات البنوك، التي يتعاملون معها، ولافتين إلى أن البنوك الإلكترونية تتفوق على التقليدية، في ما يتعلق بسرعة فتح الحساب وإنهاء المعاملات بطريقة سلسلة وأمنة.

نصح هذان المصرفيان العملاء باختيار البنوك التي تقدم خدمات شاملة ومتنوعة، وتعمل على حل وإدارة الشكاوى بطرق إيجابية وسريعة، وتقديم رسوم فائدة منخفضة على برامج تمويلها، وأن يكون فرع البنك قريباً من مكان الإقامة أو العمل، بجانب تعدد قنواته الإلكترونية، والخدمات التي تقدم بعد فتح الحساب، والأمن الإلكتروني الذي ينتهجه بعدما كثرت عمليات الاحتيال مؤخراً.

• الاحتياجات الحالية والمستقبلية

لخص أمجد نصر، الخبير المالي والمستشار في التمويل الإسلامي، الشروط الأساسية التي يجب أن يبحث الأفراد والشركات عنها عند رغبتهم في فتح حساب مصرفي بأحد البنوك الموجودة في الدولة، داعياً إلى أن يكون الاختيار بينها مبنياً على حجم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمستهلك.

وقال نصر: «يجب أن يكون البنك ذا سمعة طيبة بين المتعاملين، وأن يقدم خدمات متنوعة وشاملة، وأن يكون رأي العملاء فيه إيجابياً من ناحية إدارة وحل الشكاوى، بجانب انخفاض هذه الشكاوى على المدى القريب، لاسيما أن الأفراد يفضلون البنوك التي تتعامل معهم بطرق أكثر احترافية».

وأضاف نصر: «من الخدمات التي يجب أن يقدمها البنك إلى جمهور المتعاملين، تنوع خدماته المصرفية في ما يتعلق بالاستثمار والحسابات الجارية والودائع، وأيضاً رسوم الفائدة التي يفرضها على منتجات التمويل (الشخصي، العقاري، السيارة، بطاقات ائتمانية)، كلها عوامل يجب أن يضعها الأفراد والشركات في الحسبان قبل اختيار البنك للتعامل معه».

وأوضح ضرورة أن يتم اختيار البنوك التي تكون بالعادة قريبة من مكان الإقامة أو العمل، وأن يتمتع البنك بقنوات رقمية متعددة، من خلال أجهزة الصراف، أو الخدمات عبر الموقع الإلكتروني، أو تطبيقات الهواتف المحمولة، وعند الاتصال بالبنك أن يتم الرد في أسرع وقت ممكن على استفسار العميل.

• سرعة في حل المشكلات

وحددت عواطف الهرمودي خبيرة مصرفية، الأمور الأساسية التي يجب أن توجد في البنك قبل النية في فتح الحساب به، أهمها، الخدمات التي يوفرها عبر منصاته الإلكترونية بطريقة آمنة للعميل، والخدمات التي تقدم بعد فتح الحساب من ناحية هل كل الخدمات توجد في التطبيق الإلكتروني، أم يجب الذهاب إلى الفرع والانتظار لساعات لحل المشكلة أو الإجابة عن الاستفسار.

وقالت: «بعض البنوك يقدم خدمات خاصة لكبار السن، الذين لا يتقنون بشكل كبير بالمنصات الإلكترونية ولم يتعودوا عليها، وهذه علامة إيجابية تجاه هذا البنك، وتوافر الشفافية والوضوح في التعامل، من خلال إعلام المتعامل بكل المعاملات التي يقوم بها، كإرسال الرسائل النصية أو الرسائل عبر البريد الإلكتروني، حتى يكون على اطلاع بكافة تفاصيل حسابه المصرفي».

وأوضحت أن العميل يجب أن يضع في حسابه عدم اضطراره في كل الأوقات إلى التواصل مع خدمة العملاء، حيث إن بنوكاً توفر خدمات الاتصال المجاني عبر الرقم الذي يبدأ بـ800، وبعضها مدفوعة عبر الرقم 600، وتكون كلفة الاتصال الذي يمتد لدقائق طويلة على العميل، داعية إلى ضرورة اختيار البنك، الذي تتعدد فروعها، وأن يكون قريباً من مكان إقامة العميل.

وحثت الهرمودي على ضرورة اختيار البنوك التي تقدم عبر منصاتها خدمات متصلة بالمنصات الحكومية، والبنوك التي تمنح رسوماً مخفضة على الخدمات المختلفة، وغيرها من الاحتياجات التي تكون حسب أولوية العميل نفسه.