

أهلاً بكم في ميم

المصرفية الرقمية

* يجب مراجعته وتحديثه مرة واحدة على الأقل سنويًا.

لنتحدث عن...

01 | عن ميم

01. بنك الخليج الدولي
02. عن ميم
03. لماذا ميم؟
04. الهيئة الشرعية لبنك الخليج الدولي
05. ما هي مميزات ميم الفريدة؟
06. وفّر مع ميم

02 | عن منتجات وحلول ميم

08. حساب ميم
09. حساب العملات المتعددة
10. كيف تفتح حساب ميم
11. بطاقة ميم GO
12. بطاقة ميم البلاتينية
13. بطاقة ميم سيجنتشر
14. بطاقة ميم انفينيت
15. التمويل الشخصي
16. ميم لايت
17. وديعة المرابحة

03 | تعرّف أكثر

17. تواصل معنا
18. مواقع متاجر ميم
19. احتساب معدل النسبة السنوية
20. خدمات تطبيق ميم
21. برنامج عجيب لنقاط الولاء
22. آلية اكتساب واحتساب نقاط عجيب
23. المهام الأساسية لموظف المبيعات
24. دليل الارشاد المهني وخدمة العملاء لموظفي الفروع والمبيعات ومركز الاتصال

01

عن ميم



بنك
الخليج الدولي



مصرفية ميم الرقمية التابعة لبنك الخليج الدولي مملوكة لحكومات دول مجلس التعاون الخليجي الست، وتعود غالبية أسهمها إلى صندوق الاستثمارات العامة في المملكة العربية السعودية، والذي يملك حصة تبلغ 97.2% في السعودية. بنك الخليج الدولي مملوك بنسبة 50% لمجموعة بنك الخليج الدولي و 50% لصندوق الاستثمارات العامة وكان من أوائل البنوك التي حصلت على رخصة محلية ممّا يجعله بنك سعودي 100%

يتمتع البنك بخبرة خمسين عاماً في مجال المصرفية الاستثمارية ومصرفية الشركات، وهو يحرص على توفير منتجات وحلول مبتكرة لعملائه، كإدارة الأصول والاستثمارات وتقديم منتجات تمويل الأفراد المعتمدة من الهيئة الشرعية الخاصة به.

وفي يناير من عام 2014، أطلق بنك الخليج الدولي مصرفية ميم الرقمية وهي مجموعة خدمات تندرج ضمن مصرفية الأفراد.

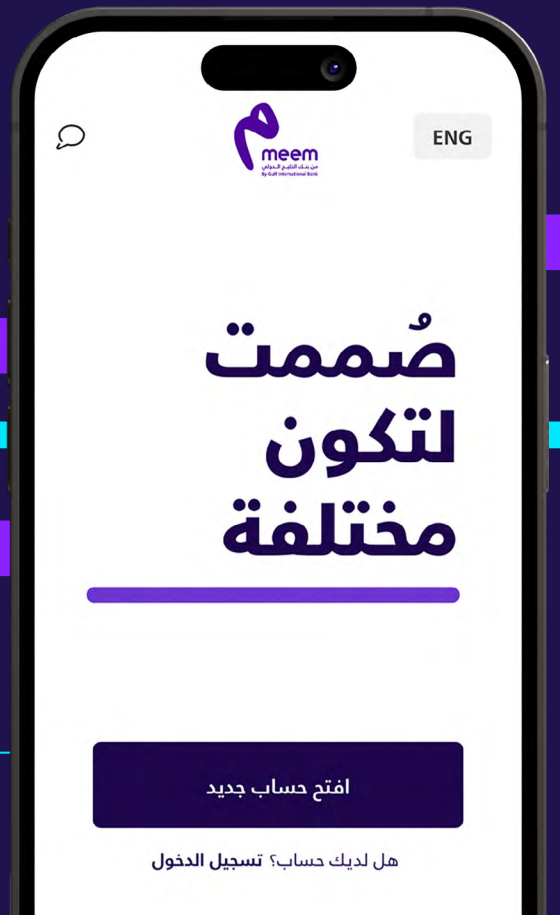
عن ميم

ميم هي مجموعة خدمات مصرفيّة الأفراد التابعة لبنك الخليج الدولي، وهي الأولى من نوعها في العالم في توفير الخدمات المصرفية الرقمية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. تم إطلاق ميم في المملكة العربية السعودية في يناير 2014، وبدأت عملياتها في مملكة البحرين في مارس 2018.

صُممت ميم لتلائم نمط الحياة الحديث لتقدم لك منتجات وخدمات مالية رقمية حتى تتمكن من التعامل المصرفي بأمان أثناء عيش لحظاتك المهمة.

نتبع في "ميم" نهجًا يتسم بالابتكار والتطور الدائم لتسهيل الخدمات المصرفية لتوفير تجربة سريعة ورقمية فريدة من نوعها ذات طابع شخصي ومميز.

من أهداف مصرفية ميم الرقمية هي التعاون مع الشركاء المحليين لتعزيز وترويج ثقافة التقنية المالية في المنطقة، بالإضافة إلى زيادة فرص التعاون مع مقدمي الخدمات المالية مما سيعزز من عروضنا المبتكرة للخدمات المصرفية الرقمية.



لمـــــاذا ميـــم؟

- أول مصرفيـــة رقمية في العالـــم متوافقـــة مع احكام الشريعة الإسلامية، مصرفية رقمية محلية تم تصميمها خصيصًا لك.
- بلمسة زر من جوالك، يمكنك إنهاء معاملاتك المصرفية بأقل التكاليف وبدون الحاجة لزيارة المتجر
- نؤمن بالخدمات المصرفية الآمنة والبسيطة؛ نمكّنك من ايقاف وإعادة تشغيل بطاقتك على حسب حاجتك
- منتجاتنـا رقمية 100%، بسيطـــة، وعمليـــة توفر لك سهولة إنهاء عملياتك المصرفية حيث ما كنت
- نؤمن بأن راحتك هي الأهم، لذلك نقدم لك الدعم على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع 24/7 طول السنة بلا توقف

الهيئـــــة الشرعيـــــة
لبنك الخليج الدولي

متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية

تعكس ميم مرونة المصرفية الإسلامية، حيث أن منتجاتنا وخدماتنا متوافقة بالكامل مع أحكام الشريعة الإسلامية. وحرصاً على تطبيق الشريعة بشكل دقيق وشفاف، أسس بنك الخليج الدولي هيئتين شرعيتين: الأولى مختصة بالمعاملات المصرفية العالمية، والثانية مختصة بالمعاملات المصرفية داخل المملكة.

أما أعضاء الهيئة الشرعية المختصة بالمعاملات المصرفية السعودية فهم:

- **فضيلة الشيخ الدكتور/ عدنان بن جمعان الزهراني** — رئيساً
- **فضيلة الشيخ الدكتور/ فيصل محمد الوعلان** — عضواً
- **فضيلة الشيخ/ أحمد اسامة القرشي** — عضواً

ما هي مميزات
ميم الفريدة؟



نـــــرى
في كل تحدي
فرصـــــــة



نوفّـــــــر
الحلول المبتكرة
لعملائنـــا



اجراءاتنـــا
المصرفية
سهلة وبسيطة

وفّـــر مع ميـــم

هنـاك العديـد مـن الأسـباب الوجيهـة التـي تجعلـك توفّـر مـع حسـاب ميـم، سـواءً كنـت فـرداً أو مؤسسـة، ولديـك مبلـغ متـاح لا يتـم توظيفـه بالشـكل الأمثـل.

هامش ربح تنافسي

تقـدم ميم نسـب ربـح تنافسـية على وديعة المرابحة التي تبـدأ من 25,000﷼ .

استثمار آمن

وديعـة المرابحـة في ميم هي اسـتثمار منخفـض المخاطـر، علماً بأن الودائع التي تصـل قيمتهـا لغايـة 25,000﷼ محميـة من قبل صنـدوق حمايـة الودائـع التابـع للبنـك المركزي السـعودي.

إدارة عملية

بإمكانـك توظيـف وإدارة وديعة المرابحـة مـن أي مكـان وفي أي وقـت مـن خلال هاتفـك الذكي أو جهـازك اللوحي أو حاسـوبك.

مرونة تامة

وديعـة المرابحـة مـن ميـم هـي الأولـى فـي السعوديـة التـي تعطيـك مرونـة سـحب لغايـة 20% مـن مبلـغ الإيـداع بـدون دفـع أيـة رسـوم جزائيـة، كمـا ولا يتـوجب عليـك دفـع أيـة رسـوم فـي حـال أردت سـحب المبلـغ المـودع بالكامـل بشـكل مبكّـر.

02

منتجـــــات وحلول ميم



حساب ميم

تم تصميم حساب ميم ليلائم نمط الحيـاة الرقمية الحديثة. حيث لا يترتب على حساب ميم أي رسوم سنويــة، كما أنه يوفــر لك العديد من المميزات مثل الميزانيّة والحصّالة، والتحويل التلقائي وأكثر!
مصرفية ميم الرقمية، هي الأسهل.

3 في 1

- حساب **التوفير**
- حساب **العملات الأجنبيّة**
- حساب **الجـاري**

- مـع حساب ميـم، احصـل علـى بطاقتـك الإفتراضيـة فـورًا لتبـدأ بالاسـتمتاع ببطاقتـك متـى ماتريـد و أينمـا تريـد.
- 3 حسابات في بطاقة واحدة تسهّل عليك حياتك اجمع اليوم بين كل من الحساب الجاري، وحساب العملات، وحساب التوفير، في بطاقة واحدة.
- حصالة ميم: تجعل من فكرة التوفير وتخطيط الميزانية للوصول لأهدافك أمر سهل وممتع!
- حسـاب العمـلات المتعددة: اربط حساب العملات المتعددة بحساب ميم واختر أي عملة ترغب فيها بناء على احتياجات سفرك

- تسوّق عبر الأونلاين بكل أمان مع خدمة «Verified by Visa»
- يدعم خدمة مدى Pay و Apple Pay و Samsung Pay و Google Pay
- استقبل الإشعارات لدفع فواتير «سداد» بكل سهولة عبر تطبيق ميم
- عملات متعددة: العملة الأساسية لحساب ميم هي الريال السعودي، بالإضافة إلى أنه يمكنك اختيار أي عملة أخرى كعملة أساسية لحساب ميم
- اصدار فوري! تقدّم بطلب بطاقة ميم واحصل عليها فورًا
- استلام فوري! أو اطلب توصيل البطاقة عن طريق البريد خلال 3 أيام عمل

*البنك خاضـع لإشـراف ورقابــة البنــك المركزي السعودي.
*لا ينطبق على تجديد البطاقة عند حدوث تلف أو فقدانها.

حساب العملات

ميم هي أول مصرفية رقمية للأفراد تقدم بطاقة العملات في المملكة العربية السعودية، لتحوّل السفر وعمليّة صرف العملات الى إجراء بسيط وآمن للغاية.

يمكّنك حساب ميم للعملات من فكّ وربط لغاية 8 عملات مختلفة ببطاقتك في آن واحد وفورًا.

العملات المتوفرة هي عملات دول مجلس التعاون، والجنيه الإسترليني، واليورو، والدولار الأمريكي.



كيف تفتح
حساب ميم

إفتـح حسـابك الآن مـع ميـم عبـر تطبيـق ميـم
أو من خلال المـوقع الإلكترونـي: **sa.meem.com**



بطـاقة
ميم GO

بطاقــة ائتمانيــة صُممــت لتمنحــك تجربــة رقميــة سلســة تناســب يومــك وســفرك، وتجمــع بيــن الســرعة، والمرونــة، والتحكــم فــي كل مــكان.

المزايا:

- إصدار **فوري** عبر التطبيق و**مجانًا** بدون رسوم سنوية
- نقاط **عجيب** على جميع مشترياتك محليًا ودوليًا
- منخفضة الحد **وتحكم** كامل بالرصيد
- **0%** رسوم على العمليات الدولية



بطاقة ميم
البلاتينية

بطاقة ائتمانية تقدّم لك راحة لا مثيل لها مع الوصول الحصري إلى مجموعة واسعة من العروض والمكافآت المميزة.



المزايا:

- استبدل ما يصل إلى 1.25% من نقاط **عجيب** من معاملاتك المحلية والدولية مقابل:
  - **أميال** الفرسان
  - **شراء التذاكر / حجوزات الفنادق**
  - في أكثر من **100 متجر** في جميع أنحاء المملكة
- سداد مرن بنسبة **5%** من كشف حساب البطاقة الائتمانية
- الدخول إلى أكثر من **25 صالة مطار** حول العالم عبر تطبيق Visa Airport Companion
- **تمديد الضمان وحماية** المشتريات
- خصومات على **تأجير السيارات** تشمل: Budget، AVIS GetTransfer وغيرها
- خصومات على **الفنادق** تشمل: Booking.com ، Agoda

بطاقــة ميم سيجنتشر

بطاقــة تقــدّم لــك خدمــات حصريــة ومزايــا مصممــة خصيصًــا لكــي توافــق نمــط حياتــك



المزايا:

- استبدل ما يصل إلى **1.5%** من نقاط **عجيب** من معاملاتك المحلية والدولية مقابل:
  - **أميال** الفرسان
  - **شراء التذاكر / حجوزات الفنادق**
  - في أكثر من **100 متجر** في جميع أنحاء المملكة
- سداد مرن بنسبة **5%** من كشف حساب البطاقة الائتمانية
- 12 زيارة مجانية إلى أكثر من **1,200 صالة مطار** حول العالم عبر تطبيق Visa Airport Companion
- **تأمين** السفر
- خدمات الكونسيرج على **مدار 24 ساعة، 7 أيام** في الأسبوع
- تمديد **الضمان وحماية** المشتريات
- خصم يصل إلى 20% على خدمة **الاستقبال والترحيب** في أكثر من 500مطار
- خصومات على **تأجير السيارات** تشمل: Budget، GetTransfer AVIS وغيرها
- خصومات على **الفنادق** تشمل: Agoda و Booking.com

بطاقة ميم
إنفينيت



ادخل إلى عالم من الفخامة والإمتياز مع بطاقة ميم إنفينيت التي تقدّم لك مجموعة واسعة من الخدمات التي تفوق توقعاتك.

المزايا:

- استبدل ما يصل إلى **2%** من نقاط **عجيب** من معاملاتك المحلية والدولية مقابل:
  - **أميال** الفرسان
  - **شراء التذاكر / حجوزات الفنادق**
  - في أكثر من **100 متجر** في جميع أنحاء المملكة
- سداد مرن بنسبة **5%** من كشف حساب البطاقة الائتمانية
- دخول غير محدود إلى أكثر من **1,200 صالة مطار** حول العالم عبر تطبيق Visa Airport Companion
- **تأمين** السفر
- خدمات **الكونسيرج** على مدار **24 ساعة، 7 أيام** في الأسبوع
- تمديد **الضمان وحماية المشتريات**
- خصم يصل إلى **25%** على خدمة **الاستقبال والترحيب** في أكثر من 500 مطار
- خصومات على **تأجير السيارات** تشمل: Budget، GetTransfer، AVIS وغيرها
- خصومات على **الفنادق** تشمل: Booking، Agoda وغيرها

التمويل الشخصي

تم تصميم منتج التمويل الشخصي كيّ يلائم احتياجات عملائنا بطريقة بسيطة وشفّافة ومُخصّصة. اطلب تمويلك الشخصي اليوم من ميم، حيث لا توجد شروط غامضة أو رسوم مخفية. احصل على الكثير، بلمسة زر على هاتفـك.

- منتج رقمي 100% متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية متضمنًا خدمة التوقيع والسندات التنفيذية بشكل رقمي
- عروض تمويل شخصي تنافسية لجميع العملاء
- تمويـل شـخصي يصـل إلـى 1,500,000﷼
- تحويل المديونية، نحن ببساطة نراجع تمويلك الحالي وندمجه لتحصل على هامش ربح تنافسي في حال قمت بتحويل مديونيتك على ميم!
- خيار اعادة التمويل
- فترة سداد تصل حتى 60 شهرًا
- خيار التمويل الشخصي بدون تحويل الراتب متوفر للسعوديين فقط



تمويل
ميم لايت

منتج تمويل شخصي رقمي سريع لكل احتياجاتك، صُمم لتوفير مبالغ صغيرة تساعدك تغطي مصاريفك اليومية، مع تجربة سهلة وشروط سداد مرنة.

المزايا:

- تمويل يبدأ من 2,000﷼ حتى 50,000﷼ بدون تحويل راتب
- تجربة رقمية 100% عبر تطبيق ميم بدون مستندات أو زيارة للفرع
- موافقات فورية وتنفيذ خلال 24 ساعة
- فترات سداد مرنة من 3 إلى 36 شهرًا
- متوافق كلياً مع أحكام الشريعة الإسلامية



وديعة المرابحة

وديعة المُرابحة: أوّل وسيلة في العالم لبيع وشراء سلع المُرابحة إلكترونيّاً وفي نفس اللحظة



المزايا:

- يمكنك ايداع وتسييل الوديعة في أي وقت وأي مكان عبر تطبيق ميم
- نمنحك خيار سحب 20% من استثمارك بدون أي رسوم،
- بدون التأثير على المبلغ المتبقي!
- فترات إيداع مرنة متوفرة في عملات متعددة لتتناسب مع احتياجاتك

03

تعـــرّف أكثـــر



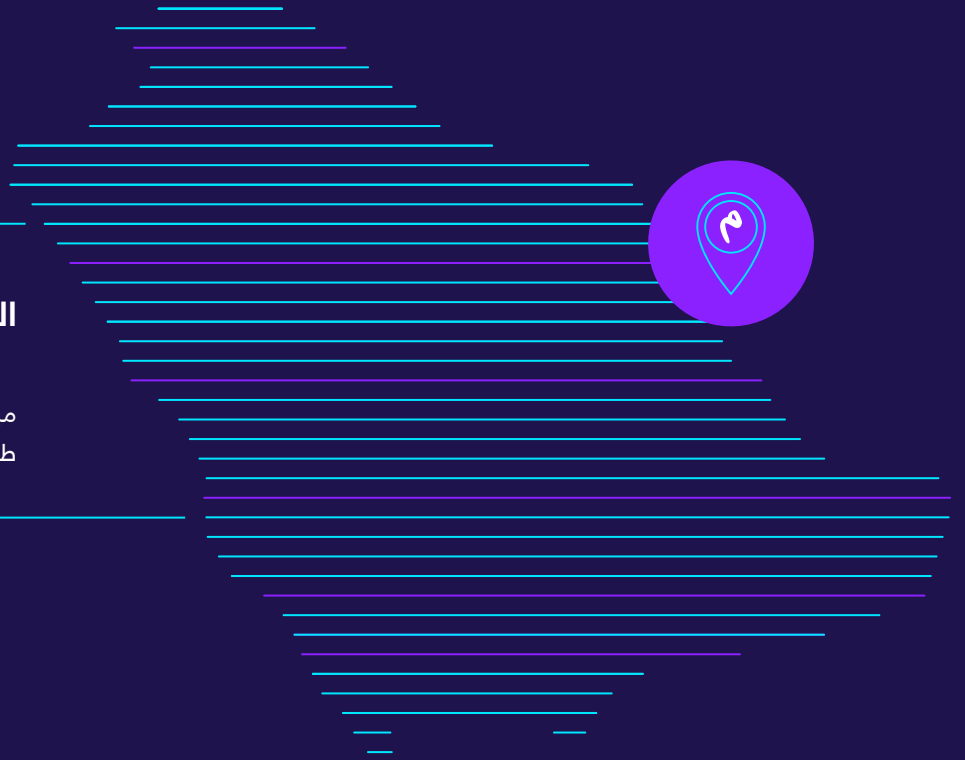
تواصـــــل معنـــــا



تواصل معنا في حال كانت لديك أية استفسارات أو أسئلة من خلال القنوات التالية:

داخـــل المملكـــــــة:	8001166336
خـــــارج المملكـــــــة:	+966 920026336
البريـــد الإلكترونـــي:	sa@meem.com
الموقـــع الإلكترونـــي:	meem.com
تـــابعنـــــا عـــلـــى:	

مواقـــــع
متاجر ميم



المنطقــة الغـربيـــة

المتجر الرئيسي:

مبنـى المكاتـــب الخاصـــة
طريـــق الأمـــير سلطـــان

المنطقــة الشرقيــة

المتجر الرئيسي:

بـــــــرج الـكـفـــــاح
طريـق الدمام – الخبر السريـع

المنطقــة الوسطـى

المتجر الرئيسي:

واحـــــة غرناطـــة للأعـــمال

احتساب معدل النسبة السنوية

معدل النسبة السنوية هو المقياس السنوي لتكلفة الاقتراض، ويشمل معدل الأرباح والرسوم الأخرى المرتبطة بالتمويل أو البطاقات الائتمانية.
ويتم استخدامه لمساعدة العملاء على مقارنة المنتجات المالية بسهولة.

يمكنك احتساب معدل النسبة السنوية بشكل تقريبي للمنتجات التالية عن طريق موقع ميم الإلكتروني:

التمويل الشخصي | **التمويل العقاري** | **البطاقات الائتمانية**

- معدل النسبة السنوي قد يتغير بناءً على قيمة التمويل، وفترة التمويل، وهامش الربح المعتمد لدى البنك في الوقت الحالي.
- إذا كان السداد يتم على أقساط شهرية، قد يتغير الحساب قليلاً بناءً على الجداول الزمنية للسداد.

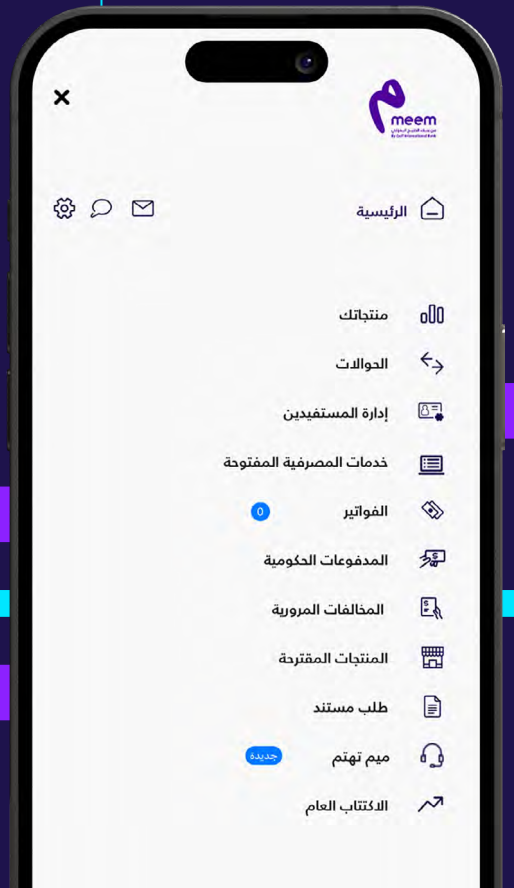


طريقة احتساب (APR)

- **احتساب إجمالي التكاليف:** يتم احتساب إجمالي الأرباح والرسوم المتكبدة خلال فترة زمنية محددة (عادةً سنة واحدة).
- **تحديد مبلغ التمويل:** يقوم موظف المبيعات بتحديد المبلغ الأساسي الذي تم تمويله للعميل.
- **قسمة التكاليف على مبلغ التمويل:** يتم قسمة إجمالي التكاليف (الأرباح + الرسوم) على مبلغ التمويل.
- **التحويل إلى معدل سنوي:** إذا تم احتساب التكاليف لمدة شهر واحد، يتم ضرب التكاليف في 12 لتحويلها إلى معدل سنوي، ثم ضرب الناتج في 100 للتعبير عنه كنسبة مئوية، وبذلك يتم الحصول على معدل النسبة السنوية (APR) لكل عميل.

خدمات تطبيق ميم

- فتح حساب رقمي في مصرفية ميم.
- تحديث بيانات العميل رقميا.
- تحديث بيانات اتصال العميل (رقم الجوال – الإيميل – العنوان الوطني).
- تحديث تاريخ انتهاء الهوية.
- طلب مستند وثيقة مصدقة إلكترونيا (شهادة رصيد الحساب – كشف حساب إلكتروني – خطاب برقم الأيبان – خطاب إخلاء طرف – خطاب إخلاء مسؤولية – خطاب إثبات مديونية – خطاب عدم ممانعة بشراء المديونية).
- خدمة سداد.
- خدمة سداد للمدفوعات الحكومية.
- تقديم طلب لمنتجات ميم (تمويل عقاري – تمويل شخصي – تمويل شخصي إضافي – بطاقة ائتمانية – بطاقة ائتمانية تابعة – وديعة مرابحة).
- تفعيل/إيقاف وإعادة إصدار بطاقات ميم (بطاقة مدى – البطاقة الائتمانية).
- إدارة المستفيدين.
- خدمات التحويل.
- تقديم خدمة المصرفية المفتوحة.
- برنامج عجيب للمكافآت (نقاط الولاء).
- المحادثة الفوريه مع خدمة العملاء.
- إضافة البطاقة إلى محفظة Apple Pay.
- إعادة ضبط كلمة المرور.
- إشعارات فورية من خلال التطبيق بآخرعروض ميم.



برنامج عجيب

«عجيب» هو برنامج الولاء من مصرفية ميم الرقمية الذي يقدم للعميل مكافآت متعددة، ويسمح للعميل بكسب واسترداد النقاط فوراً، وفي أي وقت، ومن أي مكان داخل شبكة ضمن برنامج مكآفات عجيب.

المزايا:

1. نقاط فورية على جميع المشتريات.
2. حجز تذاكر طيران وفنادق أو دفع ايجار سيارة محليا.
3. استبدال أكثر من 100 نقطة (قسائم شرائية) في متاجر المملكة العربية السعودية والبحرين والإمارات.
4. استبدال النقاط بأميال الفرسان.
5. يتم تسجيل العملاء حاملي البطاقة الائتمانية عندما يتم تنشيط البطاقة بشكل تلقائي في برنامج ولاء عجيب.



عجيب
برنامج المكافآت

آلية اكتساب واحتساب نقـــاط عجيـــب

استبدال النقاط للعملاء يتم استبدال النقاط استبدال النقاط وفقًا لطريقة النقاط المكتسبة أولآ. وتكون نقاط المكافآت صالحة لمدة تصل إلى ثلاث سنوات من تاريخ إضافتها إلى حساب الولاء. ويمكن للعملاء استبدال نقاطهم في أي وقت.

نوع البطاقة الإتمانية	استخدام البطاقة محليًا (نقطة واحدة مقابل كل ﷼)	استخدام البطاقة دوليًا (نقطة واحدة مقابل كل ﷼)
بطاقة ميم البلاتينية	1	1.25
بطاقة ميم سيجنتشر	1.5	1.5
بطاقة ميم إنفينيـت	2	1.75

طريقة اكتساب نقاط عجيب:

- يستطيع العميل الوصول إلى موقع برنامج عجيب بعد تسجيل الدخول إلى حسابه في ميم من داخل التطبيق (الهاتف الذكي/ الحاسوب).

المهـــام الأساسيـة
لـموظف المبيعات

- تحقيق أهداف المبيعات.
- بناء العلاقات مع العملاء
- التواصل مع العملاء الحاليين والجدد.
- تقديم المعلومات الأساسية للعملاء حول المنتجات أو الخدمات.
- شرح فوائد ومزايا المنتجات أو الخدمات.
- إعداد وتنظيم خطط الزيارات أو المكالمات اليومية للعملاء.
- تطوير المعرفة بالمنتجات أو الخدمات المقدمة بشكل دوري.

- متابعة دورية مع العملاء.
- تحديد الفرص الجديدة لزيادة عدد العملاء.
- تحليل احتياجات العملاء واقتراح حلول مناسبة
- مساعدة العملاء الجدد لـ تفعيل البطاقات الإئتمانية.
- المشاركة في الحملات التسويقية الميدانية.
- متابعة الطلب من مرحلة الإنشاء إلى اكتمال الطلب.
- المحافظة على العملاء.

دليل الارشاد المهني وخدمة العملاء
لموظفي الفروع والمبيعات ومركز الاتصال

هـذه الصفحـة موجهـة لموظفـي الصفـوف الأماميـة لتكـون مرجعًـا سـريعًا لأهـم التعليمـات والسـلوكيات المهنيـة التـي يجـب الالتـزام بهـا عنـد التعامـل مـع العـملاء أو التعامـل مـع أنظمـة وبيانـات البنـك، الالتـزام بمـا يلـي يحميـك مهنيًـا، ويحمـي البنـك، والأهـم يحمـي حقـوق عملائنـا وثقتهـم بنـا.

أهم 15 إرشادًا يجب معرفتها والالتزام بها:

1. اقرأ وافهم قواعد السلوك الوظيفي
يجب على جميع الموظفين قراءة وفهم قواعد السلوك الخاصة ببنك الخليج الدولي والالتزام بها في جميع الأوقات. وللاطلاع على قواعد السلوك **اضغط هنا**.

2. ابقَ على اطلاع دائم باجراءات العمل وحدث معلوماتك
طـور نفسـك باسـتمرار وتأكـد أن المعلومـات والإجـراءات التـي تسـتخدمها مبنيـة علـى آخـر التحديثـات. للرجـوع إلـى:
- إجراءات وسياسات العمل **اضغط هنا**.
- معلومـــات منتجـــات مصرفيـة ميـــم الرقمـيـــة عـن طريـق موقعنـا الرسمـــي meem.com.sa ثم الاطلاع على المنتجات أو العروض.
- وللاطلاع على حسابنا في منصة X قم بزيارة الحساب @meem.

3. استخدم قنوات البنك الرسمية فقط للتواصل مع العملاء
يجـب أن يكـون التواصـل مـع العـملاء فقـط عبـر القنـوات المعتمـدة مثـل أنظمـة البنك الرسـمية أو التحويلات المسـجلة. يُمنع اسـتخدام الجوال الشـخصي أو الواتساب أو البريد الإلكتروني الشـخصي للتواصل مع العملاء حتى وإن كان الهدف تسـويقي أو كان العميل يرغـب بمعرفة حالـة الطلب أو المسـتندات المطلوبة.

4. حماية سرية وخصوصية بيانات العملاء واجب أساسي
بيانات العملاء سرية، يمنع تصويرها بالجوال أو إرسالها إلى إيميل شخصي أو حفظها خارج أنظمة البنك. وليس المنع مقتصراً على بيانات فحسب وإنما ينطبق ذلك أيضاً على إرسال التعاميم الداخلية أو وثائق العمل خارج نطاق البنك.

5. تحدث مع العميل بوضوح ولا تستخدم اسم "ساما" كتبرير
لا تسـتخدم اسـم البنـك المركـزي السـعودي كمبـرر لإنهاء نقـاش أو رفض طلب ، اشـرح للعميـل الأسـباب الحقيقية بأسـلوب مهنـي، وإذا لـم تكن متأكدًا ، ارجع للمشـرف المباشـر.

6. عدم طلب أو تبادل معلومات حساسة عبر منصة إكس أو وسائل التواصل
حينمـا يكـون مجـال عملـك ذات صلـة ويعتمـد علـى التواصل مع العـملاء عبـر منصة X ، فإنـه يمنع طلب بيانات العميل أو مناقشـة معلومات حسـابه حتى وإن كانـت المحادثة عبر الرسـائل الخاصة.

7. حضور الفعاليات والمعارض يحتاج موافقات مسبقة
حينمـا يكـون مجال عملك ذات صلة على سـبيل المثال في التسـويق أو CEBS ، فإنه يمنع المشـاركة فـي المعـارض أو المؤتمرات لعـرض المنتجات دون أخذ موافقـة البنك المركزي والتنسيق المسـبق مع إدارة التسويق.

8. التعامل الصحيح مع أوامر الحجز القضائي على الحسابات

عند وجود حجز على حساب عميل لأمر قضائي فإنه يمنع إبلاغ العميل بأن "ساما" هي من قامت بالحجز ، والإجراء الصحيح يتم التأكد مباشرة عن طريق نظام الـ CRM واعطاء العميل المعلومة الدقيقة وأما أذا تطلب الامر إلى معرفة تفاصيل أكثر فإنه يتم التواصل مع فريق SAMANET ثم إبلاغ العميل بالمعلومة الصحيحة بعد التحقق من هويته.

9. التأكد من عدم وجود رقمين تعريفيين للعميل (CIF)

وفق تعليمات البنك المركزي السعودي، يُسمح للعميل بامتلاك عدة حسابات لدى البنك، شريطة أن تكون جميعها تحت رقم تعريفي واحد (CIF)، ويُمنع إنشاء رقم تعريفي جديد (CIF) لعميل لديه رقم تعريفي قائم مسبقًا، أي لا يجوز أن يكون للعميل رقمين تعريفيين، ويُعد ذلك مخالفة. في حال ملاحظتكم وجود أكثر من رقم تعريفي (CIF) لنفس العميل، يرجى تصعيد الحالة فورًا إلى مديركم المباشر لاتخاذ الإجراء المناسب.

10. لا تحتفظ بأي مستندات ورقية أو إلكترونية خارج نطاق الأنظمة المعتمدة

يمنع تصوير المستندات أو الاحتفاظ بنسخ لأي أغراض شخصية أو تخزينها في أجهزة خاصة أو غير مؤمنة وهي منطبقة على جميع أي تعميم داخلي أو إجراءات عمل أو بيانات او معلومات تخص العملاء أو موظفي البنك.

11. استخدم أسلوبًا مهنيًا ومحترمًا دائمًا

تحدث مع العملاء بلغة واضحة، بدون وعود غير مؤكدة أو عبارات قد تُفهم بشكل مسيء أو غير مهني.

12. لا تُقدم استشارة نظامية أو شرعية أو قانونية للعميل

التزم بنطاق عملك فقط وعند الحاجة، وجّه العميل للجهة المختصة داخل البنك. أو قم بالرجوع إلى مدير المباشر لأخذ التوجيهات المناسبة.

13. أي شكوى أو اعتراض من العميل يجب تسجيلها رسميًا

لا تتعامل مع الشكاوى شفهيًا فقط بل قم بتسجيلها عبر نظام الـ CRM وإعطاء العميل رقم مرجعي.

14. تأكد من هوية العميل قبل مناقشة أي معلومات تخص حسابه

لا يتم مشاركة أي معلومات مالية أو شخصية إلا بعد التحقق الكامل من الهوية عبر القنوات المعتمدة.

15. السلامة المعلوماتية مسؤوليتك

لا تفتح روابط مجهولة، ولا تشارك كلمة مرورك، ولا تترك جهازك مفتوحًا دون قفل ، فأي وصول غير مصرح به يُعد مخالفة جسيمة وتقع على عاتقك.

أخيرًا ، تأكد من توقيعك الوصف الوظفي (Job Description) وأنك قد حصلت على الشهادة المهنية:

عند مباشرتك عملك تأكد بأنك قد قرأت وفهمت ووقعت الوصف الوظيفي الخاص بك . وكذلك أيضاً أنك قد حصلت على الشهادة المهنية بعد إكمالك 6 إلى 9 شهور من تاريخ الالتحاق بالوظيفه كحد أقصى.

مجال العمل	الشهادة المهنية التي يجب أن تحصل عليها
موظف خدمة عملاء (بدون أن يكون للموظف صلة بالمبيعات أو إعطاء العميل فكرة عن منتجات البنك أو إعطاء العميل إستشارات ائتمانية)	الشهادة المهنية لمصرفية الأفراد (تكلفة الشهادة 1000﷼)
موظف خدمة عملاء له علاقة بالمبيعات أو موظف مبيعات .	الشهادة المهنية للمستشار الائتماني (تكلفة الشهادة 1200﷼) الشهادة المهنية لمصرفية الأفراد (تكلفة الشهادة 1000﷼)

ملاحظات هامة:

بالنسبة للشهادات المهنية سيقوم البنك (في المرة الاولى) بتسجيل الموظف ودفع رسوم التسجيل، وسيقوم الموظف بإجراء الاختبار للحصول على الشهادة المهنية.
في حال فشل الموظف في اجتياز الاختبار سيمنح فرصتين أخريتين (كحد أقصى) في إعادة الاختبار، وسيتحمل الموظف بنفسه تكاليف دفع رسوم الاختبار في المرة الثانية والثالثة.



اكتشف المزيد
وتقدم بطلبك

meem.com | 8001166336

مصرفية ميم الرقمية من بنك الخليج الدولي