

## التوعية المصرفية.

يسعى البنك السوداني الفرنسي لتعزيز دور التوعية المصرفية بهدف توفير أقصى معايير الحماية لحقوق العملاء، والتي تمكنهم من تنفيذ عملياتهم البنكية بكل راحة وأمان ومرونة فائقة، وبأعلى درجات المصداقية والشفافية.

### الاحتيال البنكي:

كيف نتجنب الاحتيال البنكي ؟

- ضرورة الحفاظ على سرية بيانات الأرقام البنكية والشخصية.
- التأكد من الإشعارات المستلمة من البنك.
- عدم التعامل مع الجهات الوهمية أو الغير مرخصة في تنفيذ المعاملات البنكية.
- تحديث البيانات شخصياً ومن خلال فروع البنك فقط.
- عدم مساعدة أشخاص مجهولين في أي عملية مالية من حسابك الشخصي.

### الحسابات الشخصية وكيفية تشغيلها:

- عند تقديمك لمعلومات فتح الحساب أو تحديث البيانات يجب أن تكون معلوماتك دقيقة وواضحة.
- الحرص على مصادر الأموال وعدم الدخول في معاملات مالية غير مشروعة مما يوقعك في مخاطر عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- جمع التبرعات يكون فقط من خلال الجهات المرخصة والمعتمدة في الدولة.
- عدم الدخول في معاملات مالية مع شركات صورية أو وهمية خارجية.
- قم بإبلاغ مصرفك فوراً عن أي تغيير في عنوانك البريدي أو في أرقام هواتفك أو غير ذلك من البيانات الشخصية.

### الحسابات (غير المتحركة):

يقصد بالحسابات والعلاقات والتعاملات البنكية غير المتحركة تلك الحسابات التي أكملت سنتين ميلادية من تاريخ آخر عملية مالية أجراها العميل نفسه (صاحب الحساب أو العلاقة) أو وكيله المفوض أو وراثته ولم يجرى عليها بعد تلك العملية أي معاملة مالية (سحب أو إيداع).

### أنواع الحسابات غير المتحركة:

#### 1. الحسابات الراكدة:

يعتبر الحساب أو العلاقة أو التعامل راكداً إذا أكمل مدة أربعة وعشرون شهراً ميلادياً من تاريخ آخر عملية مالية أجراها العميل أو وكيله المفوض (سحب أو إيداع- حسب طبيعة العلاقة).

#### 2. الحسابات والتعاملات المتروكة المنقطع أصحابها عن البنك:

يعتبر الحساب أو العلاقة أو التعامل متروكاً وصاحبه منقطعاً عن البنك ، وتعذر على البنك بشكل قاطع إمكانية الاستدلال على وجود صاحب الحساب أو العلاقة من خلال حركة حساباته أو تعاملاته الأخرى مع البنك واستنفذ كافة وسائل الاتصال به وفق سياسة وإجراءات التواصل.

### الحسابات غير المطالب بها:

يعتبر الحساب أو العلاقة أو التعامل غير مطالب به إذا أكمل مدة خمس سنوات ميلادية (ستون شهراً- تشمل مرحلة الحسابات الراكدة) ولم ينفذ العميل نفسه أو وكيله المفوض أي عملية مالية ( سحب أو إيداع- حسب طبيعة العلاقة) ، ولم يتمكن البنك من الاستدلال على العميل واستنفذ جميع وسائل الاتصال به

### نصائح لاستخدام بطاقات الصراف الآلي والخدمات الإلكترونية:

- احتفظ جيداً برقم بطاقتك وبالرقم السري لبطاقتك.
- ارفض أي مساعدة قد يعرضها عليك أي شخص يكون متواجداً بجانب جهاز الصراف الآلي.
- تأكد من تنفيذ عملية الدفع بالبطاقة في حضورك.
- اشترك في خدمة استلام الإشعارات النصية على جوالك.
- قم بإبلاغ مصرفك بمعلومات الاتصال بك في كل مرة تسافر فيها إلى الخارج بحيث يتم الاتصال بك فوراً في حال تنفيذ عمليات مشبوهة باستخدام بطاقتك.

### شكاوى العملاء:

ينسجم مع اهتمام إدارة البنك في تحقيق أقصى درجات الرضا للعملاء، تم وضع صندوق لاستقبال الشكاوى من الجمهور بكل ما يتعلق بالبنك أو الفرع أو الموظفين وهي كالتالي:

- أن يفصح المشتكي عن اسمه وشكواه واستكمال نموذج الشكاوى بشكل سليم وأن يبين وسيلة الاتصال المناسبة.
- أن يكون موضوع الشكاوى يخص البنك أو أحد فروع أو أحد موظفيه.
- أن تكون الشكاوى من صاحبها أو من ينوب عنه قانونياً وليس من طرف ثالث.