

الخدمات المالية المقدمة للعملاء من ذوي الإعاقة

الإجراءات والإمكانات المفصلة التي إتخذتها الشركة لتطبيق تعليمات مصرف قطر المركزي بشأن الخدمات المالية المقدمة للعملاء من ذوي الإعاقة

- تم عمل عقود ونماذج بلغة برايل بالتنسيق مع مركز قطر الثقافي والاجتماعي للمكفوفين.
- تم تخصيص موظف وموظف بديل في كلٍ من إدارتي التسهيلات والتحصيل، وتم تدريبهم على لغة الإشارة، وتم وضع إشارة خاصة بذوي الإعاقة لديهم وذلك لوصول هؤلاء العملاء إليهم بسهولة.
- تم تعريف الموظفين الذين يتعاملون من العملاء ذوي الإعاقة البصرية والسمعية بالأمر القانونية للمعاملات الخاصة بهم فيما يتعلق بوجود ممثل قانوني أو شهود.
- تم عمل تدريب لجميع موظفي الشركة على لغة الإشارة.
- تم تطوير نظام "الأرقام" بوضع خيار خاص للعملاء من ذوي الإعاقة لإعطائهم الأولوية عن غيرهم في تقديم الخدمة لهم أولاً، بالإضافة الى وجود تنبيه صوتي وبصري.
- تم تجهيز حمام خاص يتوافق ومتطلبات ذوي الإعاقة في الطابق الأرضي.
- تم تخصيص موقف خاص أمام الشركة للعملاء ذوي الإعاقة، بالإضافة إلى وجود منحدر لتسهيل دخولهم الى الشركة.
- تم وضع رمز خاص لمعاملات العملاء من ذوي الإعاقة في النظام الآلي للشركة ليسهل التعرف عليهم وتقديم الخدمات اللازمة لهم بالدقة والسرعة المطلوبة.
- يتم التعرف على العميل ذو الإعاقة بالتحقق من إثبات الشخصية وإثبات حالة الإعاقة وفقاً لإجراءات العناية الواجبة.
- تم وضع سياسات وإجراءات تخص التعامل مع فئة العملاء ذوي الإعاقة تشمل التعرف عليهم ومدى قدرتهم على اتخاذ القرار، وتضمن حماية بياناتهم ومعلوماتهم والحفاظ على سريتها.
- يتم تقديم الخدمات المالية للعملاء من ذوي الإعاقة بما يضمن لهم حق المساواة مع العملاء الآخرين في إدارة معاملاتهم المالية من حيث تسعير المنتجات وعدم زيادة أي أعباء عليهم كالعوائد والرسوم وعدم طلب ضمانات إضافية بسبب الإعاقة.
- تم توفير النشرات والكتيبات اللازمة للعملاء من ذوي الإعاقة حول المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها الشركة بطريقة برايل.