



بنك عُمان العربي
OMAN ARAB BANK

ميثاق حقوق ومسؤوليات المستهلك

المحتويات

١. المقدمة ٣
٢. التزامات بنك عُمان العربي ٣
٣. حقوق المستهلك ٣-٤
٤. مسؤوليات المستهلك ٤

يشجع بنك عُمان العربي (المشار إليه فيما بعد بـ « بنك عُمان العربي / البنك ») ثقافة معاملة العملاء بشكل عادل وضمن الإمتثال والالتزام بالإطار التنظيمي لحماية المستهلك المالي BM 1184 الصادر عن البنك المركزي العماني بتاريخ 30 ديسمبر 2021.

يحدد هذا الميثاق الحقوق الأساسية لعملاء البنك كما يحدد مسؤوليات المستهلك. وينطبق الميثاق على المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك عبر النافذة أو الهاتف أو البريد أو الأجهزة الإلكترونية التفاعلية أو عبر الإنترنت أو بأي وسيلة أخرى.

يقوم هذا الميثاق على المبادئ الأساسية التالية:

- التميز
- المساءلة
- الإنصاف
- الخصوصية والسرية
- المصداقية
- الشفافية

٢. التزامات بنك عُمان العربي

يلتزم بنك عُمان العربي بموجب هذا الميثاق بما يلي:

- الاتساق في تقديم مستوى عالٍ من الخدمة لعملائنا عبر جميع نقاط اتصال المستهلك.
- ستمثل المنتجات والخدمات التي نقدمها للقوانين واللوائح، كما سنتحمل المسؤولية عن كافة الإجراءات التي نتخذها. وسنسعى لفهم وتحديد متطلبات العميل بشكل فعال وذلك بسماع آراء المستهلكين والاستجابة إلى احتياجاتهم.
- ضمان أن يكون لدى البنك الضوابط المناسبة للتعامل العادل والشفاف مع المستهلكين والتأكد من حل شكاوهم في الوقت المناسب.
- يتم تقديم معلومات واضحة للعملاء ويتم إبلاغهم بشكل مناسب قبل وأثناء وبعد نقطة البيع.
- سيتم التعامل مع معلومات حساب المستهلكين على أنها خاصة وسرية، وسيضمن البنك الاستخدام الآمن لمعلومات المستهلك.
- سيضمن البنك أن ميزات المنتجات والخدمات المقدمة تتوافق مع معايير الخدمة وتُفوق توقعات المستهلكين.
- سيقدم البنك للمستهلكين معلومات واضحة وملائمة وفي الوقت المناسب عن كافة خدماتنا ومنتجاتنا عند الحاجة.
- شعار بنك عمان العربي

٣. حقوق المستهلك

فيما يلي حقوق المستهلكين بينك عُمان العربي:

- **الحق في المعاملة العادلة:** يتم تقديم الخدمة للمستهلكين في الوقت المناسب باحترام ومهنية. وفي حالة عدم الامتثال للميثاق المذكور أعلاه يحق للمستهلك تقديم شكوى خطية إلى contactus@oman-arabbank.com.
- **الحق في الحصول على خدمة جيدة وفعالة:** يتم تقديم الخدمة للمستهلكين في الوقت المناسب باحترام ومهنية.
- الحق في ملاءمة المنتجات والخدمات: ضمان أن تكون العقود والاتفاقيات شفافة وسهلة الفهم ويتم إيصالها بشكل جيد. كما يتم توضيح سعر المنتج والمخاطر المرتبطة به والشروط والأحكام بشكل جيد للمستهلك. حيث أنه يتم تقديم المنتجات وفقاً لاحتياجات المستهلك بعد فهمه وتقييم ظروفه المالية.

- **حق الشفافية والتعامل الصريح والعادل:** ضمان الانفتاح والشفافية في كافة التعاملات مع العملاء، وذلك بتوضيح الشروط والأحكام بشكل واضح وصريح (بما في ذلك أي رسوم أو مخاطر).
- **الحق في الخصوصية وحماية البيانات:** سيتعامل البنك مع المعلومات الشخصية للمستهلك على أنها خاصة وسرية (حتى وإن لم يعد المستهلك يتعامل معنا مصرفياً) وكقاعدة عامة، لن يتم إفشاء مثل هذه المعلومات الشخصية لأي فرد/ مؤسسة.
- **الحق في التظلم والانتصاف والتعويض:** يجب أن يسعى البنك لتقديم طرق واضحة وسهلة لرفع أي شكاوى صحيحة ضد البنك ليتم حلها بسرعة، ويضمن البنك الاستقلالية والنزاهة، حيث يشرف قسم العملاء وضمن الجودة على إدارة شكاوى العملاء والإشراف عليها مباشرة.
- **الحق في توعية العملاء:** يتم تقديم أسعار المنتجات/ الخدمات المصرح عنها والمخاطر المرتبطة بها والشروط والأحكام التي تنظم استخدام المنتجات /الخدمات ومسؤوليات العميل والبنك.

4. مسؤوليات المستهلك

- يجب على البنك ضمان تقديم معاملة عادلة وخالية من المتاعب للمستهلكين، كما سيتم دعم مسؤوليات المستهلكين من خلال تقديم برامج تعليم وتوعية مستمرة لهم، فيما يلي المسؤوليات المنوطة بك كمستهلك:
- **التحلي بالصدق في المعلومات التي تقدمها وتحديث معلوماتك بانتظام:** أن تقدم دائماً معلومات كاملة ودقيقة عند ملء أي مستندات. عدم تقديم أي تفاصيل كاذبة أو ترك أي معلومات مهمة وأن تكون مسؤولاً عن المعلومات المتعلقة باستمارة اعرف عميلك.
- **قراءة كافة المعلومات التي يقدمها البنك بعناية:** عند التقدم بطلب للحصول على أي منتج/ خدمة، يجب أن تتلقى تفاصيل المنتج أو الخدمة بالكامل. والتأكد من إمكانية الوصول إلى تفاصيل التزاماتك المتعلقة بالمنتج/الخدمة وفهمها والامتثال لها.
- **تعرف على كيفية تقديم شكوى:** يجب أن تكون على علم بكيفية تقديم الشكوى وألية معالجتها في البنك. ويتم معالجة شكاوى/ ملاحظات المستهلكين من خلال مركز الاتصال وعبر البريد الإلكتروني والفروع والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.
- **استخدام المنتج أو الخدمة وفقاً للشروط والأحكام:** يجب ألا يتم استخدام المنتج أو الخدمة إلا وفقاً للشروط والأحكام المتعلقة بها، وبعد التأكد من فهمك الكامل لها.
- **تجنب المخاطر:** تجنب شراء منتج أو خدمة دون معرفة المخاطر المتعلقة بذلك المنتج أو الخدمة والتي لا تناسب وضعك المالي. قد تستفيد المنتجات أو الخدمات المالية من المخاطر حيث سيتم شرح ذلك بوضوح في بيان الحقائق الرئيسية.
- **التقدم بطلب للحصول على المنتجات و/أو الخدمات التي تليها احتياجاتك:** قبل التقدم بطلب الحصول على أي منتج أو خدمة يجب التأكد من أنها تليها احتياجاتك. ويجب الإفصاح عن كافة الإلتزامات المالية مع جميع الأطراف للتأكد من أن القرار معتمد على قدرتك للوفاء بالالتزامات إضافية بعد التعاقد للحصول على المنتج أو الخدمة.
- **الإبلاغ عن المعاملات غير المصرح بها:** يجب إبلاغ البنك فوراً عن أي معاملات غير مصرح بها تم اكتشافها في حسابك.
- **عدم الإفصاح عن معلوماتك المصرفية:** يجب عدم تقديم أي تفاصيل عن الحساب المصرفي أو أي معلومات شخصية أو مالية حساسة لأي طرف آخر مهما كانت الظروف، مثل كشف الحساب، كلمات مرور البطاقات أو أي معلومات مصرفية سرية أخرى.
- **التواصل مع البنك عند مواجهة صعوبات مالية:** بالتواصل مع البنك يمكنك مناقشة أفضل الحلول البديلة لضمان ترتيبات السداد التي ستمكنك من أداء مسؤولياتك على أكمل وجه.
- **استخدام البريد الإلكتروني الخاص بك:** استخدم البريد أو عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك عند تقديم معلومات الاتصال للبنك. ولا تستخدم البريد الإلكتروني الخاص بالأصدقاء أو الأقارب مما يكشف معلوماتك المالية للآخرين.
- **مراجعة كافة مستنداتك:** يجب مراجعة كافة المستندات قبل التوقيع عليها للتأكد من عدم وجود أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ. ويعتبر توقيعك على المستند موافقة على محتواه.
- **حفظ المستندات المقدمة من البنك:** يجب أن تحتفظ بكافة المستندات التي يقدمها لك البنك في مكان آمن.