



فصل حقوق و مسؤوليات المستهلك

جدول المحتويات

3	مقدمة
3	حقوق المستهلك
3	الحق في المعاملة العادلة
4	الحق في الشفافية والتعامل العادل والصادق
5	الحق في الملاءمة
6	الحق في الخصوصية للمستهلكين
6	الحق في شكاوى المستهلكين وتعويضهم
7	مسؤوليات المستهلك
7	صحة المعلومات
7	قراءة جميع المعلومات بعناية
7	اطرح الأسئلة
7	تعرف على كيفية تقديم شكوى
7	استخدم المنتج أو الخدمة بما يتماشى مع الأحكام والشروط
7	تجنب المخاطر
7	تقدم بطلب للحصول على المنتجات و/أو الخدمات التي تلبى احتياجاتك
7	أبلغ البنك عن المعاملات غير المصرح بها
7	لا تكشف عن معلوماتك المصرفية
8	اتصل بنا إذا كنت تواجه صعوبات مالية
8	تحديث معلوماتك
8	بريدك الإلكتروني
8	التوكيل
8	لا توقع نماذج غير مكتملة
8	راجع جميع مستنداتك
8	احتفظ بنسخ من وثائقك

مقدمة

يؤمن البنك الوطني العماني بأن حماية مصالح المستهلك جزء لا يتجزأ من الشمول المالي، ولإثبات ذلك، تم وضع الميثاق الشامل التالي لحقوق المستهلك ومسؤولياته. وينص الميثاق على الحقوق الأساسية لعملاء البنك ويحدد مسؤولياتهم. وينطبق الميثاق على جميع المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك ووكلائه، سواء تم توفيرها عبر الفرع أو الهاتف أو البريد، أو عن طريق الأجهزة الإلكترونية التفاعلية، أو الإنترنت، أو بأي وسيلة أخرى. ويلتزم البنك بالتقيد بالإطار التنظيمي المالي لحماية المستهلك المالي (ب م 1184) الصادر عن البنك المركزي العماني في 30 ديسمبر 2021.

وأبرز ما جاء في هذا الميثاق ما يلي:

1. الحق في المعاملة العادلة.
2. الحق في الشفافية والتعامل العادل والصادق.
3. الحق في الملاءمة.
4. الحق في الخصوصية للمستهلكين.
5. الحق في شكاوى المستهلكين وتعويضهم.
6. مزيد من التفصيل حول مسؤوليات المستهلك

حقوق المستهلك

وفيما يلي تفاصيل حقوق المستهلكين في حدود قوانين سلطنة عمان وأنظمتها.

الحق في المعاملة العادلة

في حين أن لكل من المستهلك والبنك الحق في أن يُعاملوا بكياسة واحترام، يؤمن البنك الوطني العماني بأنه لا ينبغي ممارسة أي تمييز ضد المستهلك بشكل غير عادل، على أي أساس كان مثل الجنس أو العمر أو الدين أو اسم العائلة أو القدرة الجسدية عند عرض وتقديم المنتجات المالية.

وبناء على ذلك:

1. سيعمل البنك على تعزيز الممارسات المصرفية الجيدة والعادلة من خلال وضع حد أدنى للمعايير في جميع التعاملات مع المستهلكين.
2. سيلتزم البنك بالممارسات المصرفية الأساسية مع تحسين معايير التشغيل.
3. سيزيد البنك مستوى الشفافية في جميع المعاملات.
4. سيقدم البنك المعلومات الكاملة للمستهلك قبل شراء أي منتج أو خدمة.

5. سيوضح البنك المميزات الرئيسية للمنتجات أو الخدمات في الاتصالات المكتوبة والشفافية والمرئية. ومع ذلك، في الحالات التي يرى فيها البنك بأنه من غير العملي القيام بذلك، سيكون ذلك لأسباب مبررة.
6. سيعزز البنك علاقات أفضل.
7. سيجادل البنك بتثقيف كل مستهلك بمعايير الخدمة الأساسية وتزويدهم بالمشورة الكافية لتلبية احتياجاتهم.
8. سيعزز البنك علاقة عادلة ومنصفة بين البنك والمستهلك.
9. سيقوم البنك بتدريب الموظفين الذين يتعاملون مع المستهلكين على نحو كافٍ ومناسب.
10. سيضمن البنك أن الموظفين يقدمون الخدمات للمستهلكين وأعمالهم على الفور وبلباقة.
11. سيعامل البنك جميع المستهلكين بإنصاف، ولن يمارس أي تمييز ضد أي مستهلك على أسس مثل الجنس، والعمر، والدين، واسم العائلة، والحالة التعليمية، والقدرة البدنية، والحالة المادية، إلخ.
- أ. ومع ذلك، قد يكون لدى البنك خطط أو منتجات خاصة مصممة خصيصًا لفئة محددة من المستهلكين، أو قد يستخدم منطقتًا اقتصاديًا يمكن الدفاع عنه ومقبول تجاريًا للتمييز بين المستهلكين. وسيتم شرح الأساس المنطقي لهذه الخطط أو الشروط الخاصة حيثما دعت الحاجة.
12. سيضمن البنك أن المنتجات والخدمات المعروضة تتوافق مع القوانين واللوائح ذات الصلة.
13. وفي حالة عدم الامتثال للميثاق المذكور أعلاه، يجوز للمستهلكين تقديم شكوى في هذا الشأن إلى البنك إلى cx@nbo.om.

الحق في الشفافية والتعامل العادل والصادق

بذل البنك قصارى جهده لضمان شفافية العقود أو الاتفاقيات وسهولة فهمها وحسن صياغتها. وسيتم الكشف للمستهلك بوضوح عن سعر المنتج والمخاطر المرتبطة به، والأحكام والشروط التي تحكم استخدام المنتج على مدار دورة عمر المنتج. وبناء على ذلك:

1. سيضمن البنك الشفافية الكاملة حتى يتمكن المستهلك من الحصول على فهم أفضل لما يمكن أن يتوقعه بشكل معقول/عادل من البنك ومنتجاته وخدماته. وفي هذا الصدد، يقدم المصرف المستندات التالية:
 - أ. الشروط والأحكام العامة.
 - ب. بيان الحقائق الرئيسية للمنتجات/الخدمات.
 وسيتم ضمان ذلك عند التقدم بطلب للحصول على الخدمة/المنتج.
2. يقوم البنك بإبلاغ المستهلك بجدول رسوم الخدمة والمعلومات المهمة المتعلقة بأي تغييرات تتعلق بالمنتجات أو الخدمات. وسيتم عرض هذه المعلومات في موقع البنك على الإنترنت ووسائل الاتصال الأخرى.
3. يتأكد المصرف من أن التعامل مع المستهلك يستند إلى المبادئ الأخلاقية للمساواة والنزاهة والشفافية.
4. يعلن البنك عن المخاطر الرئيسية المرتبطة بالمنتج/الخدمة. وبشكل عام، سيتم التأكد من أن مثل هذه الشروط لن تثبّط خيار المستهلك في المستقبل. أمثلة على المخاطر الرئيسية:
 - أ. إمكانية مراجعة سعر الفائدة/الربح للقرض/التمويل الإسلامي لفئة الفائدة/الربح/الإيجار.

- ب. فائدة جزائية (أو) رسوم السداد المتأخر/الرسوم الخيرية للتأخر في السداد (أو) الرسوم الأخرى المنطبقة للتأخر في سداد المستحقات المعقفة في القروض/التمويل الإسلامي/بطاقة الائتمان والتسهيلات الائتمانية الأخرى.
- ت. نطاق تطبيق رسوم الخدمات على المنتجات/الخدمات.
- ث. نطاق تطبيق رسوم صيانة الحسابات.
- ج. نطاق تطبيق رسوم على مميزات منتجات التأمين التي قد تكون بشكل خاص غير مواتية:
1. الأحكام والشروط الواجب استيفاؤها للاستفادة من المميزات/الخدمات الخاصة
 2. نطاق تطبيق بعض المميزات على نوع واحد من المنتجات الفرعية ولكن ليس على نوع منتج فرعي آخر.
5. القائمة المذكورة أعلاه هي قائمة إرشادية بالمخاطر المحتملة التي قد ترتبط بالمنتجات/الخدمات التي يقدمها البنك. وتم ذكر المخاطر والمميزات التفصيلية المتعلقة بالمنتجات/الخدمات في المستندات ذات الصلة وبيان الحقائق الرئيسية.
6. يجب على البنك إبلاغ المستهلك بأي تغيير في الشروط والأحكام من خلال خطاب، أو كشف حساب، أو خدمة الرسائل القصيرة، أو بريد إلكتروني قبل شهر واحد على الأقل من بدء نفاذ الأحكام والشروط المعدلة أو كما قد يتم الاتفاق عليه مع المستهلك.
7. يبذل البنك قصارى جهده لضمان تدريب الموظفين الذين يتعاملون مع منتج معين تدريباً مناسباً على توفير المعلومات ذات الصلة للمستهلكين بشكل كامل وصحيح وصادق.
8. يتأكد البنك من إبلاغ مقدم الطلب في غضون مدة زمنية معقولة حسبما يقرره البنك بشأن قبول/عدم قبول الطلبات المقدمة للاستفادة من المنتج/الخدمة، وينقل كتابةً أسباب عدم قبول/رفض الطلب.
9. يجب على البنك الإفصاح بوضوح عن المعلومات المتعلقة بـ:
- أ. إيقاف تقديم المنتجات/الخدمات.
 - ب. نقل الفروع.
 - ت. التغييرات في ساعات العمل.
 - ث. تغيير أرقام الهواتف.
 - ج. إغلاق أي مكتب أو فرع مع إشعار مسبق لمدة 30 يوماً على الأقل.
 - ح. ضمان استخدام جميع قنوات الاتصال الممكنة، بما في ذلك الموقع الإلكتروني، لضمان اطلاع المستهلك مقدماً على المعلومات المتعلقة بجميع التغييرات.
10. يقوم البنك بإبلاغ المستهلك في وقت بيع المنتج، بحقوقه والتزاماته الواردة في القانون و/أو اللوائح المصرفية، بما في ذلك الحاجة إلى الإبلاغ عن أي حوادث خطيرة يشتبه فيها المستهلك أو يكتشفها أو يواجهها.
11. يساعد البنك المستهلك بجميع الطرق المتاحة لإدارة حسابه، والعلاقة المالية من خلال تقديم مدخلات منتظمة في قنوات البنك مثل بيانات الحساب، والتنبيهات، والمعلومات في الوقت المناسب حول أداء المنتج، ومواعيد استحقاق الودائع لأجل، إلخ.

الحق في الملاءمة

يتم تقديم المنتجات بناءً على احتياجات المستهلك بعد تقييم الحالة المادية للمستهلك وفهمها.

وبناء على ذلك:

1. يضمن البنك أن يكون لديه برامج/سياسة للمنتجات معتمدة من مجلس الإدارة لتقييم مدى ملاءمة المنتجات/الخدمات للمستهلكين.
2. يسعى البنك جاهداً للتأكد من أن المنتج أو الخدمة المباعة أو المعروضة مناسبة لاحتياجات المستهلك وحالته المادية بناءً على التقييم الذي تم إجراؤه.

3. يضمن البنك تدريب موظفي المبيعات والتصريح لهم ببيع المنتجات والخدمات للمستهلك.
4. يتأكد البنك من أن موظفي المبيعات يقومون بتحليل الملاءمة قبل بيع المنتجات املتعلقة بالثروات/المنتجات عالية المخاطر.
5. لا يجوز للبنك إجبار المستهلك على الاككتاب في أي منتجات تابعة لجهة خارجية كمقايضة (خدمة مقابل خدمة) لأي خدمة يحصل عليها من البنك.
6. يتأكد البنك من أن المنتجات أو الخدمات المعروضة، بما في ذلك منتجات الأطراف الثالثة، تتفق مع القواعد والأنظمة القائمة.
7. يقوم البنك بإبلاغ المستهلك بمسؤوليته عن تقديم جميع المعلومات ذات الصلة والمعقولة التي يحتاجها البنك على وجه السرعة وبأمانة لتمكينه من تحديد مدى ملاءمة المنتج.

الحق في الخصوصية للمستهلكين

- تبقى المعلومات الشخصية المقدمة إلى البنك سرية ما لم يكن المستهلك قد وافق على مشاركة معلوماته، أو ما لم يشترط تقديم هذه المعلومات بموجب القانون أو ما لم ينص على ذلك لغرض تجاري مقرر (مثلا لشركات المعلومات الائتمانية).
- يؤمن البنك بأن للمستهلكين الحق في الحصول على الحماية من جميع أنواع الاتصالات أو الأساليب الإلكترونية أو غيرها التي قد تشمل مشاركة تفاصيل المستهلك، مما قد يؤثر على خصوصيتهم.
- وبناء على ذلك:

1. سيتعامل البنك مع المعلومات الشخصية للمستهلك على أنها خاصة وسرية - حتى عندما لا يكون المستهلك عميلاً لدى البنك. وكقاعدة عامة، لا يكشف عن مثل هذه المعلومات لأي فرد/مؤسسة أخرى، ما لم:
 - أ. يوافق المستهلك على كشف المعلومات لأي من المنتجات وأثناء المعاملات التي تتطلب أي موافقة من هذا القبيل.
 - ب. الإفصاح إلزامي بموجب اللوائح/القوانين.
 - ت. يقع على عاتق البنك واجب تجاه الجمهور للكشف عن المعلومات، مثل: للمصلحة العامة.
 - ث. يجب على البنك حماية مصالحه من خلال الإفصاح والكشف عن المعلومات.
 - ج. لغرض تجاري إلزامي تنظيمي مثل الكشف عن التخلف عن السداد لشركات معلومات الائتمان أو وكالات تحصيل الديون وما إلى ذلك.
2. لا يجوز استخدام أو مشاركة المعلومات الشخصية للمستهلك لأغراض التسويق، ما لم يأذن المستهلك بذلك.

الحق في شكاوى المستهلكين وتعويضهم

- نسعى إلى توفير وسائل واضحة وسهلة لرفع أي شكاوى صحيحة ضد البنك من أجل حلها بسرعة. إذا شعر المستهلك أثناء العلاقة أن البنك قد ضلله، أو عرّضه لأعمال أو ممارسات تسويقية غير عادلة، أو هدده بالحاق ضرر جسدي، فيمكن للمستهلك ممارسة حقوقه في تقديم شكوى إلى البنك وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في آلية معالجة الشكاوى لدى البنك.
- وبناء على ذلك:

1. سيتعامل البنك بتعاطف وسرعة مع الشكاوى.
2. سيصحح البنك الأخطاء على الفور.

3. سيلغي البنك أي رسوم تم تطبيقها بشكل خاطئ.
4. وضع البنك آلية معالجة الشكاوى التي تشير بوضوح إلى آلية التصعيد:
 - أ. توضح هذه الآلية إجراءات تقديم شكوى، وإلى من يجب تقديمها، ومتى يتوقع الرد على الشكوى، والإجراءات التي يمكن للمستهلك اتخاذها إن لم يكن راضيًا عن النتيجة.
 - ب. توضح تفاصيل جهة الاتصال (الاسم، والعنوان، وتفاصيل الاتصال).
 - ت. توضح فروع البنك، وإجراءات التصعيد عن طريق الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال والإنترنت.

مسؤوليات المستهلك

بينما يسعى البنك إلى تقديم تجربة سلسلة ومعاملة عادلة للمستهلكين، يتوقع البنك أيضًا أن يتصرف المستهلكون بلباقة وأمانة في تعاملاتهم. وسيتم التوعية بمسؤوليات المستهلكين من خلال برامج تثقيف وتوعية للمستهلكين.

صحة المعلومات

قدم دائمًا تقديم معلومات كاملة ودقيقة عند تعبئة أي مستندات، وعدم إعطاء معلومات خاطئة أو عدم الكشف عن معلومات مهمة.

قراءة جميع المعلومات بعناية

عند تقديم طلب ما، يجب عليك أن تحصل على تفاصيل كاملة حول الالتزامات المرتبطة بالخدمة أو المنتج. ويجب عليك التأكد من حصولك على تفاصيل التزاماتك، وأن تفهمها وتتأكد من إمكانية امتثالك لها.

اطرح الأسئلة

من المهم طرح أسئلة على موظفينا حول أي شيء غير واضح أو شرط لست متأكدًا منه. سيجيب الموظفون عن أي أسئلة باحترافية لمساعدتك في اتخاذ القرار.

تعرف على كيفية تقديم شكوى

يمكنك أن تكون سببًا في استخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية تصعيد مشكلتك إلى مستويات إدارية أعلى، إذا كان ذلك مناسبًا. يمكنك الاطلاع على تفاصيل كيفية تقديم الشكاوى في آلية معالجة الشكاوى.

استخدم المنتج أو الخدمة بما يتماشى مع الأحكام والشروط

لا تستخدم المنتج أو الخدمة، إلا وفقًا للأحكام والشروط المرتبطة بها، وبعد التأكد من فهمك الكامل لها.

تجنب المخاطر

لا تشتري منتجًا أو خدمة تشعر فيها أن المخاطر لا تناسب وضعك المالي. تحمل بعض المنتجات أو الخدمات المالية مخاطر سيتم شرحها بوضوح في بيان الحقائق الرئيسية الذي سيقدمه لك موظفو البنك.

تقدم بطلب للحصول على المنتجات و/أو الخدمات التي تلبى احتياجاتك

عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة، يجب أن تتأكد من أن ذلك يناسب احتياجاتك. يجب عليك الكشف عن جميع الالتزامات المالية مع جميع الأطراف لضمان أن القرار يستند إلى قدرتك على الوفاء بالتزامات إضافية بعد الحصول على المنتج أو الخدمة.

أبلغ البنك عن المعاملات غير المصرح بها

إذا كنت قد اكتشفت معاملات غير مصرح بها على حسابك، فيجب عليك الإبلاغ عن ذلك على الفور إلى أقرب فرع.

لا تكشف عن معلوماتك المصرفية

لا ينبغي تحت أي ظرف من الظروف تقديم أي تفاصيل حساب مصرفي أو أي معلومات شخصية أو مالية حساسة أخرى لأي طرف آخر.

اتصل بنا إذا كنت تواجه صعوبات مالية

من خلال التحدث إلى موظفي الفرع أو ممثلي خدمة العملاء، يمكنك الحصول على التوجيه المناسب إلى أفضل الحلول البديلة لضمان ترتيبات السداد التي ستمكنك من الوفاء بمسؤولياتك بالكامل.

تحديث معلوماتك

يجب عليك تحديث معلوماتك الشخصية، بما في ذلك معلومات الاتصال باستمرار وعندما يطلبها البنك. أنت مسؤول عن عدم تقديم جميع المعلومات ذات الصلة وقد تترتب عليك بعد الآثار عن عدم تحديث المعلومات.

بريدك الإلكتروني

استخدم بريدك أو عنوان بريدك الإلكتروني عند إعطاء تفاصيل الاتصال بالبنك. لا تستخدم عناوين بريد الأصدقاء أو الأقارب التي يمكن أن تكشف عن معلوماتك المالية للآخرين.

التوكيل

كن حذرًا عند التعامل مع التوكيل، وتعرف على المعلومات التي تُفصح عنها من خلال التوكيل ومن الشخص الذي تتيح له سلطة على أمورك المالية.

لا توقع نماذج غير مكتملة

تأكد من اكتمال جميع الحقول والأرقام المطلوبة في أي استمارة يتم تقديمها لك للتوقيع. ولا توقع استمارات فارغة أو معبئة جزئيًا.

راجع جميع مستنداتك

راجع جميع مستنداتك قبل التوقيع عليها للتأكد من عدم حدوث أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ. توقيعك هو الموافقة والموافقة على محتوى المستند.

احتفظ بنسخ من وثائقك

احتفظ بجميع وثائقك في مكان آمن يقدمه لك البنك.