



ميثاق حقوق المستهلك وبيان مسؤوليات المستهلك

مقدمة:

مرحباً بكم في ميثاق بنك قطر الوطني - عُمان لحقوق ومسؤوليات المستهلك. نحن في بنك قطر الوطني - عُمان ندرك أن زبائننا هم أساس نجاحنا، ونحن ملتزمون بتقديم خدمة عالية الجودة تلبي احتياجاتك المالية. لتحقيق ذلك، قمنا بتطوير هذا الميثاق، الذي يحدد حقوقك ومسؤولياتك كمستهلك، بالإضافة إلى التزاماتنا تجاهك. إنه من الأهمية بمكان أن يكون لدينا عملية شفافة وواضحة عندما يتعلق الأمر بالمعاملات المصرفية، ولهذا السبب قمنا بإنشاء هذا الإطار الشامل.

هذا الميثاق قائم على المبادئ التالية:

1. احترام حقوقك كمستهلك - نحن نؤمن أن إحتياجاتك وتوقعاتك هي أمر أساسي، ونسعى جاهدين لتزويدك بأفضل خدمة ممكنة تلبي أهدافك.
 2. الشفافية في إتصالاتنا وممارساتنا - نحن نؤمن بالتواصل المفتوح والصريح مع زبائننا وسنوفر لك جميع المعلومات اللازمة لإتخاذ قرارات مدروسة بشأن معاملتكم المصرفية.
 3. الممارسات العادلة والأخلاقية - نحن ملتزمون بالممارسات الأخلاقية والمسؤولة، وسندبر أعمالنا بنزاهة وإمتثال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها.
 4. التحسين المستمر - نحن ملتزمون بالتحسين المستمر في خدماتنا ومنتجاتنا وعملياتنا لتقديم خدمة أفضل لعملائنا وتلبية إحتياجاتهم المتنامية. من خلال الإلتزام بهذا الميثاق، نهدف إلى بناء علاقة قوية ودائمة مع زبائننا، مبنية على الثقة والاحترام والمسؤولية. نحن نشجعك على أخذ الوقت الكافي لقراءة هذه الوثيقة والتعرف على حقوقك ومسؤولياتك كمستهلك.
- إذا كانت لديك أي أسئلة أو إستفسارات، يرجى الإتصال بفريق خدمة زبائن لدينا، والذي سيكون من دواعي سرورهم مساعدتك. نتطلع إلى خدمتك ومساعدتك في تحقيق أهدافك المالية.

ميثاق حقوق المستهلك

1. حقوق المستهلك

وفقاً لقوانين ولوائح سلطنة عمان، فيما يلي أدناه، تفاصيل حقوق المستهلكين.

1.1 الحق في المعاملة العادلة

البنك ملتزم باتخاذ إجراءات إيجابية لضمان معاملة عادلة لعملائه ونحن في بنك قطر الوطني - عُمان نهدف إلى جعل هذه الممارسة متجذرة في نموذج أعمالنا وثقافتنا في كل مرحلة من علاقاتنا مع عملائنا من خلال اتخاذ خطوات محددة من بين أمور أخرى كما يلي -

1.1.1 يحق لمستهلك البنك في أن يعامل بإنصاف وعدل وأمانة. سيضمن البنك دمج "معاملة المستهلك بإنصاف" في ثقافته وأعماله وممارساته، ابتداءً من البحث عن المنتج إلى مرحلة ما بعد البيع.

2.1.1 يحق لمستهلك البنك أن يعامل بإحترام ولطف. يجب أن لا يتعرض المستهلك للتمييز من قبل البنك لأي سبب من الأسباب مثل الجنس، العمر، الديانة، الإسم العائلي، القدرة الفرائية، الوضع الاقتصادي، القدرة البدنية، وما إلى ذلك. قد يكون للبنك مخططات خاصة أو منتجات مصممة خصيصاً لأعضاء في مجموعة أهداف معينة، أو قد يستخدم تفسيراً اقتصادياً مدافعاً ومقبولاً تجارياً لتفريق العملاء. سيتم شرح مبررات هذه المخططات أو الشروط الخاصة في الحالات التي تستدعي ذلك.

3.1.1 سيولي البنك إهتماماً خاصاً لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة أو الذين لديهم متطلبات خاصة لأي سبب معقول ومقبول.

4.1.1 يجب على البنك الإمتناع عن استخدام شروط وأحكام غير عادلة في اتفاقيات المستهلك، وأيضاً يجب أن يمتنع عن الممارسات الغير عادلة بشكل خاص ويتجنب أي تمييز ضد المستهلكين.

2.1 حق الشفافية والتعامل الصريح والعدل

1.2.1 سيضمن البنك معاملة الزبائن بإنصاف في جميع مراحل العلاقة وأن ملاحظاتهم تؤخذ بعين الإعتبار لتحسين منتجات البنك وخدماته وإجراءاته وإستراتيجياته وممارساته.

2.2.1 سيضمن البنك أن جميع العقود والاتفاقيات التي يصيغها عادلة ولا التباس فيها وشفافة ويتم توصيلها بطريقة يسهل فهمها من قبل المستهلك.
يجب تفسير اللاتباس في الشروط والأحكام التعاقدية لصالح المستهلك.

3.2.1 سيضمن البنك أن اتفاقياته تسمح بالتصرف بمهارة وعناية واجتهاد ومهنية تجاه المستهلك فيما يتعلق بتوفير أي منتج أو خدمة و / أو أي مسؤولية عن عدم القيام بذلك بإستثناء ما يسمح به القانون بشكل صريح. لجميع المنتجات والخدمات

4.2.1 KFS سيضمن البنك أن بيان الحقائق الرئيسية يحتوي على جميع الجوانب المهمة التي يجب على المستهلك معرفتها في سياق العمل العادي.

5.2.1 سيضمن البنك عرض قائمة الرسوم لجميع منتجات وخدمات التجزئة في جميع الفروع وإتاحتها أيضاً على الموقع الإلكتروني للبنك.

6.2.1 سيضمن البنك إبلاغ المستهلك بأي تغيير في الشروط والأحكام، بما في ذلك معدل الفائدة/ الربح المتوقع/ معدل الربح ورسوم البنك، قبل حدوث هذه التغييرات، وتطبيقها بعد استنفاد الحد الأدنى من الجدول الزمني الذي حدده البنك المركزي العماني أو المحدد في إتفاقية المستهلك.

7.2.1 سيضمن البنك إبلاغ المستهلكين بحقوقهم السابقة وكيف يمكن إستخدامها، بالإضافة إلى الإشعار بالتغيير.

8.2.1 يجب أن يكون الإشعار بالتغيير وتأثيره شخصياً وخصوصاً بالمستهلك كلما كان ذلك ممكناً

9.2.1 في حال كانت الشروط المعدلة غير مقبولة للمستهلك، سيضمن البنك أن المستهلك له الحق في إنهاء الاتفاقية دون غرامة، شريطة أن يخضع هذا الحق للمتطلبات التنظيمية القائمة أو كما هو موضح في الاتفاقية الأصلية وخال فترة معقولة.

10.2.1 سيضمن البنك منح المستهلكين فرصة سانحة وعادلة لتحويل معاملاتهم المالية إلى أي بنك / مؤسسة مالية أخرى يختارونها.

11.2.1 يجب على مسؤولي البنك تقييم الظروف المالية للمستهلكين وتقديم المنتج/ المنتجات التي تناسب إحتياجاتهم، في حدود الإمكانيات المالية ودون تعريضهم لمخاطر مالية لا داعي لها.

12.2.1 ينبغي إبلاغ المستهلكين على المعلومات المتعلقة بالمنتج ذو الصلة وحق إختيار مقدم الخدمات خال مرحلتي التسوق وما قبل التعاقد. على سبيل المثال، إذا طلب من المستهلكين شراء منتجات التأمين/ التكافل، فيجب أن يتمتعوا بحرية اختيار المنتجات التي يرغبون بها إما من بنك قطر الوطني - عُمان أو من مزودي المنتجات الأخرى.

13.2.1 البنك سيضمن أن لا يتعرض المستهلكون لممارسات غير عادلة، مثل عدم السماح بأي نوع من الإعلانات المضللة أو الكاذبة، وضمان احترام حق العميل في الخصوصية. كما يحظر البنك أي نوع من المكالمات أو الرسائل الغير مرغوب فيها، ما لم يتعلق بالعلاقة الحالية للعميل مع البنك.

14.2.1 يتمتع البنك بإجراءات مبيعات كافية، ويضمن موظفوه عدم استخدام البيع الخاطئ أو التمثيل الخاطئ أو المبيعات العالية الضغط والتميز أثناء عملية البيع. بالإضافة إلى ذلك، سيضمن موظفو البنك عدم تقليل أو إغفال تحذيرات أو بيانات حذرية في مواد البيع.

15.2.1 يُطلب من ممثلي المبيعات الكشف عن أي تضارب مصالح فعلي أو محتمل للعميل، خاصة عندما يتلقى العميل نصائح قبل دخوله في اتفاقية المستهلك.

16.2.1 سيتصل موظفو البنك بالعميل خلال ساعات العمل العادية فقط، ما لم يتم الترتيب مسبقاً مع العميل.

17.2.1 في حالات تحصيل الديون، لا يمارس البنك أي لغة أو سلوك مهدد أو مسيء أو فاحش أو مميز أو عدواني، ولا يضايق أفراد العائلة أو زملاء العمل، أو يعيد إلى العلن إهانة أو إحراج المديونيين، أو يتبنى تصرفات مخيفة، أو يستخدم القوة الجسدية أو العنف، أو يضلل المقترض حول مدى الدين أو عدم تداعيات عدم السداد

3.1 الحق في إلتزام موظفي البنك بأخلاقيات العمل والمهنية

1.3.1 يتحمل البنك مسؤولية تطوير البرامج المالية وتنمية وعي المستهلكين بالمخاطر والفرص المالية التي تمكنهم من اتخاذ قرار مدروس بشأن إحتياجاتهم المالية.

2.3.1 لن يقوم موظفو البنك بالحصول على تفويض المستهلك على أي استثمار ما لم يتم ملؤها بالكامل أو على وثيقة / ورقة بيضاء، مما قد يضر بمصلحة المستهلك في المستقبل.

3.3.1 يجب على موظفي البنك التأكد من إرضاء المستهلك فيما يتعلق بالاستفسارات المطروحة، بما في ذلك توجيه المستهلك إلى المسؤول الأعلى التالي في حالة عدم رضا المستهلكين عن الرد.

3.4.1 يضمن البنك أن جميع أعضاء الفريق المعنيين والأطراف الثالثة العاملة نيابة عنه ملموسون بالمنتجات والخدمات المباعة للمستهلكين ومبادئ وقواعد حماية المستهلك المالي.

3.5.1 يضمن البنك تعيين موظفي الخط الأمامي المتمتعين بالكفاءة والمعرفة، حيث يجب أن يمتلكوا معرفة عميقة بميزات ومسائل التشغيل لمنتجات وخدمات متوافقة مع الشريعة المقدمة للعملاء، ويجب أن يكون لديهم فهم كافي للمنتجات والخدمات المعادة للبنوك التقليدية، بما في ذلك الاختلافات من وجهة نظر الشريعة الإسلامية.

3.6.1 يضمن البنك المساءلة، حيث يجب أن يتم محاسبة موظفي البنك والأطراف الثالثة العاملة نيابة عنه على أفعالهم التي تخرج عن السياسات الداخلية والقوانين ومتطلبات البنك المركزي العماني فيما يتعلق بحماية المستهلك المالي والمعاملة العادلة للمستهلكين.

4.1 الحق في حماية خصوصية المستهلك

1.4.1 سيقوم البنك بجمع بيانات المستهلكين بطريقة عادلة وشفافة وضمن الحفاظ على سريتها ونزاهتها على الدوام.

2.4.1 من أجل ضمان السرية، سيكون للبنك سياسات وإجراءات وآليات لضمان سرية وأمان وسلامة جميع البيانات المخزنة في قواعد بياناته التي تتعلق بمعلومات العملاء الشخصية، والحسابات، والودائع، والممتلكات المودعة، والمعاملات، وما إلى ذلك. علاوة على ذلك، عند إنشاء السياسات والإجراءات، سيقوم البنك بتحديد مستويات مختلفة من الوصول المسموح به إلى بيانات العملاء للموظفين، استناداً إلى الدور الذي يلعبونه في المنظمة والاحتياجات المختلفة التي قد تكون لديهم للوصول إلى مثل هذه البيانات.

3.4.1 سيحرص البنك على حماية المعلومات الشخصية والمالية للمستهلك ولن تتم مشاركة هذه المعلومات مع أطراف ثالثة أو أي جهة خارجية دون موافقة المستهلك، ما لم يكن البنك ملزماً بالأحكام القانونية أو التنظيمية.

5.1 الحق في حماية المستهلكين من الاحتيال

1.5.1 سيقوم البنك بحماية ودائع المستهلكين من الاحتيال أو الاختلاس أو سوء الاستخدام من خلال وضع سياسات وإجراءات وأنظمة صارمة، بما في ذلك تركيب أحدث التقنيات لتجنب الاحتيال الإلكتروني. يتحمل البنك المسؤولية الكاملة عن تعويض المستهلكين في حالة حدوث أي خسارة مالية، بسبب أخطاء البنك أو أي من ممثليه.

6.1 حق المستهلكين في آلية معالجة الشكاوى

1.6.1 سيقوم البنك بنشر آلية تسوية الشكاوى للمستهلكين على نطاق واسع، بما في ذلك في مواد التسويق والمبيعات الخاصة به، والخدمات المالية الإسلامية المقدمة، والاتفاقيات القياسية، والمواقع التي تُباع فيها منتجاته وخدماته، مثل الفروع، والوكلاء، والقنوات البديلة للتوزيع، إذا كان ذلك مناسباً، والتي ستتضمن تفاصيل كاملة حول الموظف الذي يجب التواصل معه في البنك، وكيفية ومكان تسجيل الشكاوى وتسلسل تصعيد المسألة. ستكون الآلية متاحة أيضاً على الموقع الإلكتروني للبنك.

2.6.1 سيبذل البنك أقصى جهده لمعالجة جميع شكاوى المستهلكين بما يرضي المستهلك ولن يحمل أي سوء نية أو ضغينة تجاه هؤلاء المستهلكين في تعاملاتهم معنا.

بيان مسؤوليات المستهلك

2. مسؤولية المستهلك

على الرغم من أن البنك يهدف إلى تزويد المستهلكين بخدمة عادلة وسهلة، إلا أنه يتوقع أيضاً ما يلي من المستهلكين:

1.2 الإفصاح الكامل عن المعلومات

1.1.2 يجب على المستهلك تقديم المعلومات الصحيحة في استمارة اعرف عميلك . KYC

2.1.2 يجب على المستهلك إطلاع البنك على التغييرات في معلوماته في KYC استمارة اعرف عميلك

3.1.2 يجب على المستهلك الإفصاح عن المعلومات الصحيحة للبنك لإجراء مراجعة دورية للعلاقة أو لأي متطلبات معاملات أخرى يرغب البنك في الحصول على معلومات إضافية بشأنها.

2.2 اقرأ جميع الوثائق بعناية

1.2.2 يجب على المستهلك قراءة جميع الوثائق التي قدمها البنك بعناية قبل الاستفادة من أي منتجات وخدمات وكذلك فهم جدول الرسوم والغرامات المرتبطة بالمنتجات والخدمات. تأكد من أن لديك حق الوصول إلى جميع الوثائق التي تحتاجها لاتخاذ قرار مدروس وصائب.

2.2.2 عدم التوقيع على الوثائق غير المكتملة والتأكد من الاحتفاظ بنسخة من الوثائق المقدمة من قبل البنك في مكان آمن.

3.2.2 فهم المخاطر المرتبطة بالمنتج وعدم الاشتراك في أي منتج حيث يكون تصاعد أو تراجع المخاطر غير معروف / يتجاوز قدرة الفرد على المخاطرة.

4.2.2 ابق على اطاع من خال قراءة الرسائل المصرفية المرسله عبر الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى من وسائل الاتصال الشخصية، ولا تقم بتجاهل أي اتصال مهم يتعلق بعلاقتك مع البنك.

3.2 السلوك الأخلاقي والعاذل

1.3.2 تعامل مع موظفي البنك بشكل أخلاقي وعاذل، وبالطريقة التي ترغب في أن يعاملك بها موظفو البنك.

2.3.2 الامتثال لشروط وأحكام المنتجات والخدمات. تقع على عاتقك مسؤولية طرح الأسئلة، إذا كان لديك شك أو لبس حول تعاملاتك مع البنك

4.2 الخصوصية ومنع الاحتيال

1.4.2 لا تشارك معلوماتك الشخصية أو المالية السرية مع أي شخص، وذلك لمنع إساءة استخدامها. كن على دراية بنوع المعلومات التي يحق لموظف البنك طلبها، شخصياً أو من خال أي وسيلة اتصال أخرى.

2.4.2 كن متيقظاً بشأن هجمات الهندسة الاجتماعية. قم بإبلاغ البنك عن أي مكالمة / رسائل بريد إلكتروني مشبوهة، لطلب معلوماتك الشخصية أو المالية.

3.4.2 كن متيقظاً للمحيط من حولك أثناء إجراء المعاملات المالية / غير المالية في أجهزة الصراف الآلي / أجهزة الإيداع النقدي / الأجهزة التفاعلية متعددة الخدمات التابعة للبنك. قم بالإبلاغ عن أي أنشطة مشبوهة إلى خدمة المستهلك / أقرب فرع و / أو شرطة عمان السلطانية.

4.4.2 قم بتسجيل الخروج من أي شبكة إنترنت Wi-Fi غير آمنة ويمكن الوصول إليها بشكل عام قبل دخول تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخاص بك. قد تقوم الشبكات العامة بتعريض معلوماتك للخطر.

5.4.2 لا تقم بحفظ أي كلمات مرور أو أسماء مستخدمين أو أرقام تعريف شخصية متعلقة بالبنك على هاتفك، خاصة في تطبيق الملاحظات. من المرجح أن تقع ضحية لقرصنة الإنترنت في حالة فقد هاتفك أو إصابته ببرامج ضارة.

6.4.2 مراجعة كشف حسابك بشكل دوري وإبلاغ البنك بأي اختلاف خال فترة زمنية معقولة أو وفقاً للجدول الزمني المذكور في كشف الحساب.

5.2 فهم آلية معالجة التظلمات في البنك

1.5.2 يرجى التعرف على آلية معالجة التظلمات في البنك ومتابعة العملية للحصول على حلول سريعة وفعالة.

2.5.2 كن على دراية بالتسلسل الهرمي لتصعيد المسائل، وذلك في حال لم تكن راضياً عن الحل المقدم من مستوى معين داخل البنك.

