



البنك الأهلي ش م ع ع

ميثاق حقوق وواجبات المستهلك

المحتويات		
3	مقدمة	1
3	من نحن	2
3	ركائز الميثاق	3
4	الركيزة 1: التزام البنك الأهلي	
4	الركيزة 2: حقوق العميل	
5	الركيزة 3: مسؤوليات العميل	

1- مقدمة

يحدد ميثاق خدمة العملاء هذا معايير الخدمة التي يجب أن يتوقعها العميل في التعامل مع البنك الأهلي ش.م.ع.ع ("البنك الأهلي" / "البنك"). يشكل اعتماد الميثاق تعهداً من قبل البنك بتقديم خدمات مصرفية عالية المستوى بما يتماشى مع أفضل الممارسات والقوانين والقواعد والمبادئ التوجيهية ذات الصلة. يحدد الميثاق التزامات ومسئوليات البنك الأهلي كما يحدد أيضاً حقوق والتزامات عملائه من أجل تمكين البنك من الوفاء بالتزامات الخدمة.

كما يوفر الميثاق خطوات للعملاء للتعبير عن شكاوهم في حالة عدم رضاهم عن الخدمات التي يقدمها البنك. هذا الميثاق هو وثيقة قابلة للتعديل وستتم مراجعته عندما تكون هناك تغييرات في بيئة الأعمال. يقدم ميثاق خدمة العملاء هذا التزام البنك بخدمة عملائه ولا ينبغي تفسيره على أنه مستند ملزم قانوناً.

2- من نحن

منذ تأسيس البنك ككيان تجاري كامل في عام 2007 نمونا من حيث الحجم والمكانة لنكون بنكا رائدا في القطاع المصرفي المحلي. نحن ملتزمون بتقديم منتجات وخدمات تركز على العملاء، ولدينا مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات والحلول المبتكرة التي نقدمها عبر فروعنا وفرقتنا المتخصصة.

مهمتنا هي تجاوز توقعات العملاء وتقديم قيمة متميزة للمساهمين من خلال حلولنا المصرفية التجارية والاستثمارية والتجزئة من الدرجة الأولى. مع السهولة والراحة التي تتجسد في تميزنا التشغيلي، نضمن لعملائنا الوصول المريح إلى المنتجات والخدمات عالية الجودة من خلال مواقع استراتيجية في سلطنة عمان.

يمكن قياس قصة نجاحنا من خلال بصماتنا في السلطنة، حيث سمحت لنا شبكة الفروع الجديدة والحديثة بمواكبة متطلبات السوق المتغيرة وتلبية احتياجات نمط الحياة لقاعدة عملائنا المتزايدة. بالإضافة إلى ذلك، فإن رقمنة الخدمات تحت قيادة فريق محترف للغاية جعلتنا أحد البنوك المفضلة في سلطنة عمان.

3- ركائز الميثاق

الغرض من هذا الميثاق هو:

- الركيزة الأولى: التزامات البنك الأهلي تجاه عملائه
- الركيزة الثانية: حقوق العميل
- الركيزة الثالثة: مسؤوليات العميل

الركيزة الأولى: التزام البنك الأهلي تجاه عملائه ستسترشد التزامات خدماتنا المصرفية لعملائنا بالمبادئ التالية:	
المبادئ	الالتزامات
التمييز	سنسعى دائما لتقديم مستوى عالٍ من الخدمة لعملائنا
المساءلة	سنضمن امتثال جميع خدماتنا للقوانين واللوائح ذات الصلة وسنتحمل المسؤولية عن القرارات والإجراءات التي نتخذها. سنسعى لفهم متطلباتك وتحديد ما هو مهم بالنسبة لك من خلال الاستماع الفعال والاستجابة لاحتياجاتك
الإنصاف	سوف نتحلى بالحياد والأخلاق في جميع تعاملاتنا معك ونضمن أن يتم حل شكاوك بشكل عادل وفي الوقت المناسب.
الخصوصية والسرية	سنتعامل مع جميع معلومات حسابك على أنها خاصة وسرية ونضمن أن استخدام معلوماتك آمن ومحمي.
المصداقية	سوف نقدم لك خدمة متسقة بما يتماشى مع معايير الخدمة لدينا ونهدف إلى تجاوز توقعاتك. سوف نتصرف بعناية واجتهاد لأننا نخدمك ونتصرف بأمانة ونزاهة.
الشفافية	سنزودك بمعلومات واضحة وذات صلة وفي الوقت المناسب عن جميع خدماتنا.

الركيزة الثانية: حقوق العميل كعميل للبنك الأهلي ، لديك الحقوق التالية:	
حقوق العميل	الوصف
الحق في الحصول على خدمة جيدة وفعالة	أن تتم خدمتك باحترام ومهنية وفي الوقت المناسب.
2- الحق في المعاملة العادلة	أن تتم معاملتك بإحترام وعدم التمييز على أساس الجنس والسن والدين والطائفة والقدرة البدنية.
3- الحق في ملاءمة المنتجات والخدمات	لتقديم منتجات / خدمات مناسبة لاحتياجاتك وبناءً على تقييم ظروفك المالية وفهم المنتج و/ أو الخدمة.
4- الشفافية والتعامل التزيه والصادق فيما يتعلق بالخدمات والتعريفات والرسوم	. يجب أن يبذل البنك قصارى جهده لضمان أنك: ا. تم تزويدك بالعقود والاتفاقيات والشروط والأحكام التي تتسم بالشفافية ويسهل فهمها وإبلاغها جيدا إلى الشخص العادي. ب. لم تخضع لأعمال تجارية أو ممارسات تسويقية غير عادلة أو شروط تعاقدية قسرية أو إقرارات مضللة. ج. غير مهدد بالتعرض لأذى جسدي، أو لتأثير غير مبرر أو مضايقات خلال علاقتك مع البنك.

<p>يتم الحفاظ على سرية معلوماتك الشخصية ما لم تقدم موافقة محددة للبنك فيما يتعلق بذلك أو إذا كانت هذه المعلومات مطلوبة بموجب قانون أو لائحة ، أو يتم توفيرها من أجل غرض تجاري إلزامي (على سبيل المثال ، لشركات المعلومات الائتمانية).</p> <p>لديك الحق في الحماية من جميع أنواع الاتصالات، الإلكترونية أو غير ذلك ، التي تنتهك خصوصية العميل.</p>	<p>5- الحق في الخصوصية وحماية البيانات</p>
<p>لمساءلة البنك عن المنتجات المعروضة والحصول على طريقة واضحة وسهلة لمعالجة أي شكاوى صحيحة.</p> <p>بالنسبة للبنك لتسهيل الانتصاف فيما يتعلق بالمظالم الناشئة عن بيع البنك لمنتجات طرف ثالث (مثل التأمين ، وما إلى ذلك).</p>	<p>6- الحق في معالجة المظالم والتعويض</p>
<p>بتزويدهم بأسعار المنتجات / الخدمات التي تم الإفصاح عنها بوضوح ، والمخاطر المرتبطة بها، والشروط والأحكام التي تحكم الاستخدام طوال دورة حياة المنتج / الخدمة ومسئوليات العميل والبنك.</p>	<p>7- الحق في توعية العملاء</p>

<p>الركيزة الثالثة: مسؤوليات العميل كعميل ، لديك المسؤوليات التالية:</p>	
الوصف	مسئولية العميل
<p>يجب دائما تقديم معلومات كاملة ودقيقة عند تعبئة أي مستندات بنكية وعدم إعطاء تفاصيل خاطئة أو ترك معلومات مهمة. يتحمل العميل مسؤولية إبلاغ البنك بأي تغييرات تطرأ على المعلومات المتعلقة بـ "اعرف عميلك" ، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ، العنوان وتفاصيل الاتصال أو الظروف أو الحالة المالية ، إلخ.</p>	<p>1- كن صادقا في المعلومات المقدمة وقم بتحديث المعلومات مع البنك بانتظام</p>
<p>عند التقدم بطلب للحصول على منتج أو خدمة بنكية ، يجب على العميل التأكد من أن له / لها حق الوصول إلى التفاصيل الكاملة للالتزامات المرتبطة بالمنتج / الخدمة ، وفهمها والامتثال لها.</p>	<p>2- اقرأ بعناية جميع المعلومات المقدمة من البنك</p>
<p>يمكنك طرح أي أسئلة على موظفي البنك حول أي شيء غير واضح أو حالة يكون العميل غير متأكد منها. لا تتخذ قرارات إلا إذا فهمت تفاصيل المنتج تماما.</p>	<p>3- اطرح الأسئلة واطلب التوضيح</p>
<p>قنوات للعملاء لمعالجة الشكاوى / الملاحظات عبر:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مركز اتصال البنك الأهلي: 24577177 • واتساب للملاحظات والشكاوى 72400111 • مكالمات هاتفية مباشرة: 24653083/24653093/24653015 • البريد الإلكتروني المباشر: info@ahlibank.om • الفرع: /https://ahlibank.om/ahliconnect • الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: https://ahlibank.om/ahliconnect • صندوق اقتراح الملاحظات في الفروع 	<p>4- تعرف على كيفية تقديم الشكاوى</p>

5- استخدم المنتج أو الخدمة بما يتماشى مع الشروط والأحكام	يجب عدم استخدام المنتج أو الخدمة، إلا وفقاً للشروط والأحكام المرتبطة بها بعد التأكد من فهمها تماماً.
6- تجنب المخاطر	يجب التأكد من توضيح المخاطر المتعلقة بالمنتجات / الخدمات المالية مع البنك قبل شراء المنتجات أو الاستفادة من الخدمات وطلب فقط المنتجات والخدمات التي تلبي وتناسب احتياجات العميل وقابليته للمخاطر. يجب على العميل عدم شراء منتج أو خدمة لا تتناسب مع وضعه / ها المالي.
7- أفصح للبنك عن جميع الالتزامات المالية الحالية عند التقدم للحصول على المنتجات و/ أو الخدمات للتأكد من أن القرار يعتمد على قدرة العميل على الوفاء بالالتزامات الإضافية بعد التعاقد على المنتج أو الخدمة.	يجب الإفصاح للبنك عن جميع الالتزامات المالية مع الأطراف الأخرى عند التقدم للحصول على المنتجات و/ أو الخدمات و/ أو الخدمات
8- أبلغ البنك عن المعاملات غير المصرح بها	يجب على العميل إبلاغ البنك على الفور بأي معاملات غير مصرح بها تم اكتشافها في حسابها / حسابها المصرفي.
9- لا تفصح عن المعلومات المصرفية لأطراف ثالثة	لا يجوز للعميل تحت أي ظرف من الظروف تقديم أي تفاصيل عن الحساب المصرفي أو أي معلومات شخصية أو مالية حساسة أخرى مثل البيانات والبطاقات وكلمات المرور وأي معلومات مصرفية سرية أخرى إلى أي طرف آخر.
10- التواصل مع البنك في حالة مواجهة صعوبات مالية	من خلال التواصل مع البنك ، يمكن للعميل مناقشة خطط الدفع أو أساليب السداد البديلة الممكنة التي ستمكن العميل من الوفاء الكامل بمسئوليته تجاه البنك.
11- استخدم عنوان البريد الخاص بك	يجب فقط استخدام عنوان البريد الخاص (البريد العادي والبريد الإلكتروني) عند تقديم تفاصيل الاتصال إلى البنك من أجل حماية المعلومات المالية للعميل. لا يجوز للعميل استخدام عناوين بريد الأصدقاء أو الأقارب الآخرين أثناء التعامل مع البنك.
12- مراجعة كافة المستندات قبل التوقيع	يجب مراجعة جميع مستنداته للتأكد من إدخال جميع الحقول والأرقام والمعلومات المطلوبة بشكل صحيح قبل التوقيع عليها لضمان عدم حدوث أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ. توقيع العميل هو مصادقة وموافقة على محتوى المستند. يجب على العميل التأكد من عدم توقيعه على أي نماذج فارغة أو مكتملة جزئياً.
13- إحتفظ بالمستندات التي يقدمها البنك	يجب أن يحتفظ العميل بجميع المستندات التي يقدمها البنك في مكان آمن. يجب أن يحصل من البنك على نسخة من العقود الموقعة وغيرها من المستندات والأوراق ذات الصلة.

إخلاء المسؤولية: يمثل ميثاق حقوق ومسؤوليات المستهلك ("الميثاق") المعايير التي نسعى لها جاهدين من أجل تقديم خدمات ممتازة لك. ومع ذلك ، فإن أي التزامات تم التعهد بها في هذا الميثاق لا تشكل التزامات ملزمة قانوناً نيابة عن البنك. هذه الوثيقة غير تعاقدية ولا تنشئ أي التزامات ملزمة قانوناً على البنك.