البنك الأهلي ش م ع ع

ميثـــاق حقـــوق وواجـبـــات المســـتهلك

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 قانونًا نيابة عن البنك. هذه الوثيقة غير تعاقدية ولا تنشئ أي التزامات ملزمة قانونًا على البنك.*

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

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 قانونًا نيابة عن البنك. هذه الوثيقة غير تعاقدية ولا تنشئ أي التزامات ملزمة قانونًا على البنك.*

1- مقدمة

يحـدد ميثـاق خدمـة العمـلاء هـذا معـايير الخدمـة التي يجـب أن يتوقعهـا العميـل في التعامـل مـع البنـك الأهلـي ش.م.ع.ع ("البنـك الأهلـي" / "البنـك"). يشـكل اعتمـاد الميثـاق تعهـدا مـن قبـل البنـك بتقـديم خـدمات مصـرفية عاليـة المسـتوى بمـا يتماشى مع أفضل الممارسات والقوانين والقواعد والمبادئ التوجيهية ذات الصلة.

يحـدد الميثـاق التزامـات ومسـئوليات البنـك الأهلـي كمـا يحـدد أيضـا حقـوق والتزامـات عملائـه مـن أجـل تمكـين البنـك مـن الوفاء بالتزامات الخدمة.

كما يوفر الميثاق خطوات للعملاء للتعبير عن شكاويهم في حالة عدم رضاهم عن الخدمات التي يقدمها البنك.

هـذا الميثـاق هـو وثيقـة قابلـة للتعـديل وسـتتم مراجعتـه عنـدما تكـون هنـاك تغييـرات في بيئـة الأعمـال. يقـدم ميثـاق خدمـة العملاء هذا التزام البنك بخدمة عملائه ولا ينبغي تفسيره على أنه مستند ملزم قانونا.

2- من نحن

منـذ تأسـيس البنـك ككيـان تجـاري كامـل في عـام 2007 نمونـا مـن حيـث الحجـم والمكانـة لنكـون بنكـا رائـدا في القطـاع المصـرفي المحلـي. نحـن ملتزمـون بتقـديم منتجـات وخـدمات تركـز علـى العمـلاء، ولـدينا مجموعـة شـاملة مـن المنتجـات والخـدمات والحلول المبتكرة التي نقدمها عبر فروعنا وفرقنا المتخصصة.

مهمتنـا هـي تجـاوز توقعـات العمـلاء وتقـديم قيمـة متميـزة للمسـاهمين مـن خـلال حلولنـا المصـرفية التجاريـة والاسـتثمارية والتجزئـة مـن الدرجـة الأولى. مـع السـهولة والراحـة التي تتجسـد في تميزنـا التشـغيلي ، نضـمن لعملائنـا الوصـول المـريح إلى المنتجات والخدمات عالية الجودة من خلال مواقع استراتيجية في سلطنة عمان.

يمكـن قيـاس قصـة نجاحنـا مـن خـلال بصـماتنا في السـلطنة، حيـث سـمحت لنـا شـبكة الفـروع الجديـدة والحديثـة بمواكبـة متطلبـات السـوق المتغيرة وتلبيـة احتياجـات نمـط الحيـاة لقاعـدة عملائنـا المتزايـدة. بالإضـافة إلى ذلـك ، فـإن رقمنـة الخـدمات 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 : مسئوليات العميل

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 قانونًا نيابة عن البنك. هذه الوثيقة غير تعاقدية ولا تنشئ أي التزامات ملزمة قانونًا على البنك.*

الركيزة الأولى: التزام البنك الأهلي تجاه عملائه *ستسترشد التزامات خدماتنا المصرفية لعملائنا بالمبادئ التالية:*	
المبادئ	**الالتزامات**
التميز	سنسعى دائما لتقديم مستوى عالٍ من الخدمة لعملائنا
المساءلة	سنضمن امتثال جميع خدماتنا للقوانين واللوائح ذات الصلة وسنتحمل المسئولية 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 شكواك 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 النزيه والصادق فيما يتعلق بالخدمات والتعريفات والرسوم	. يجب أن يبذل البنك قصارى جهده لضمان أنك: I. تم تزويدك بالعقود والاتفاقيات والشروط والأحكام التي تتسم بالشفافية ويسهل فهمها وإبلاغها جيدا إلى الشخص العادي. II. لم تخضع لأعمال تجارية أو ممارسات تسويقية غير عادلة أو شروط تعاقدية قسرية أو إقرارات مضللة. III. غير مهدد بالتعرض لأذى جسدي، أو لتأثير غير مبرر أو مضايقات خلال علاقتك مع البنك.

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 قانونًا نيابة عن البنك. هذه الوثيقة غير تعاقدية ولا تنشئ أي التزامات ملزمة قانونًا على البنك.*

5- الحق في الخصوصية وحماية البيانات	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). لديك الحق في الحماية من جميع أنواع الاتصالات، الإلكترونية أو غير ذلك ، التي تنتهك خصوصية العميل.
6- الحق في معالجة المظالم والتعويض	لمساءلة البنك عن المنتجات المعروضة والحصول على طريقة واضحة وسهلة لمعالجة أي شكاوى صحيحة. بالنسبة للبنك لتسهيل الانتصاف فيما يتعلق بالمظالم الناشئة عن بيع البنك لمنتجات طرف ثالث (مثل التأمين ، وما إلى ذلك).
7- الحق في توعية العملاء	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.

الركيزة الثالثة: مسؤوليات العميل ***كعميل ، لديك المسؤوليات التالية:***	
مسئولية العميل	**الوصف**
1- كن صادقًا في المعلومات المقدمة وقم بتحديث المعلومات مع البنك بانتظام	يجب دائما تقديم معلومات كاملة ودقيقة عند تعبئة أي مستندات بنكية وعدم إعطاء تفاصيل خاطئة أو ترك معلومات مهمة. يتحمل العميل مسئولية 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.
2- اقرأ بعناية جميع المعلومات المقدمة من البنك	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.
3- اطرح الأسئلة واطلب التوضيح	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.
4- تعرف على كيفية تقديم الشكوى	قنوات للعملاء لمعالجة الشكاوى / الملاحظات عبر: • مركز اتصال البنك الأهلي: 24577177 • واتساب للملاحظات والشكاوي 72400111 • مكالمات هاتفية مباشرة: 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

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 قانونًا نيابة عن البنك. هذه الوثيقة غير تعاقدية ولا تنشئ أي التزامات ملزمة قانونًا على البنك.*

5- استخدم المنتج أو الخدمة بما يتماشى مع الشروط والأحكام	يجب عدم استخدام المنتج أو الخدمة، إلا وفقًا للشروط والأحكام المرتبطة بها بعد التأكد من فهمها تماما.
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	يجب الإفصاح للبنك عن جميع الالتزامات المالية مع الأطراف الأخرى 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.
8- أبلغ البنك عن المعاملات غير المصرح بها	يجب على العميل إبلاغ البنك على الفور بأي معاملات غير مصرح بها تم اكتشافها في حسابه / 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 ترتيبات السداد البديلة الممكنة التي ستمكن العميل من الوفاء الكامل بمسئولياته 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 جزئيا.
13- إحفظ المستندات 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 قانونًا نيابة عن البنك. هذه الوثيقة غير تعاقدية ولا تنشئ أي التزامات ملزمة قانونًا على البنك.*