



بنك الإسكان العماني
OMAN HOUSING BANK



ميثاق حقوق العملاء / المستفيدين

دائرة مراقبة الإلتزام

ميثاق حقوق العملاء/المستهلكين

المقدمة:

نؤكد في بنك الإسكان العماني مسؤوليتنا تجاه عملائنا/المستهلكين، ويحرص جميع موظفي البنك والإدارة العليا ومجلس الإدارة على حماية حقوقهم، وفي إطار رحلتنا الرامية لترسيخ مكانتنا وإستمرارنا في وضع معايير جديدة للقطاع الاقتصادي.

عملائنا هم أساس نجاحنا، ونحن ملتزمون بتقديم خدمة عالية الجودة تلبى إحتياجاتهم المالية، ولتحقيق ذلك قمنا بتطوير هذا الميثاق الذي يحدد حقوقهم ومسؤولياتهم كمستهلكين، بالإضافة إلى التزاماتنا تجاههم.

التعريفات:

البنك: بنك الإسكان العماني.
العملاء: عملاء البنك الحاليين.
المستهلك: عملاء البنك المحتملين والحاليين.

أولاً: مسؤوليات وإلتزامات البنك تجاه المستهلكين/العملاء:

١،١ التعامل بمبدأ العدل والانصاف:

- يتعامل البنك مع جميع المستهلكين/العملاء بنزاهة ومساواة، ويقوم بتقديم الخدمات لجميع فئات المجتمع مع إيلاء المزيد من الاهتمام والعناية الخاصة بالمستهلكين ذوي التعليم المحدود، وكبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة.

٢،١ الافصاح والشفافية:

- يقوم البنك بتزويد المستهلكين بالمعلومات الصحيحة والمفصلة المتعلقة بالخدمات والمنتجات والرسوم والعمولات من أجل تمكينهم إختيار افضل الحلول المناسبة لهم.
- يقوم البنك بتقييم الظروف المالية للمستهلكين وتقديم المنتج/المنتجات التي تناسب إحتياجاتهم، في حدود الإمكانيات المالية ودون تعريضهم لمخاطر المالية.
- تتوفر كافة المعلومات لدى جميع فروع البنك وكذلك في موقع البنك الإلكتروني.
- يتم تقديم الشروط والأحكام العامة وبيان الحقائق الرئيسية المتعلقة بالخدمات المصرفية للمستهلكين قبل أو وقت تقديم الخدمة مع تفسير الإلتباسات إن وجدت.

٣،١ المعاملة العادلة والسلوك التجاري:

- يتأكد بنك الإسكان العماني من أن علاقاته مع المستهلكين تتميز بالشفافية والنزاهة والعدالة والصدق، وينبغي أن تكون معاملة العميل بالإنصاف التام إيجابياً على البنك وجزءاً لا يتجزأ من ثقافة المؤسسة وثقافة المخاطر وضرورة تضمين مفهوم "معاملة المستهلك بإنصاف" في نموذج أعمال البنك وممارسته، ابتداءً من مرحلة البحث عن المنتج الى مرحلة ما بعد البيع.

٤،١ حماية بيانات/المستهلكين وسرية الحسابات:

- يضمن البنك سرية المعلومات المالية والشخصية للمستهلكين من خلال نظم التحكم والآليات والسياسات المطبقة.
- لا يجوز الكشف عن هذه المعلومات لطرف ثالث إلا في الحدود المصرح بها في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن:
 - بموافقة صاحب البيانات
 - أو بسلطة القانون
- لدى البنك أنظمة رقابية داخلية تتسم بالكفاءة والفاعلية ويسعى دائماً الى تطوير هذه الأنظمة بشكل مستمر لتوفير أقصى حماية للمعاملات المصرفية للمستهلكين.
- لا يجوز استخدام أو مشاركة المعلومات الشخصية للمستهلك لأغراض التسويق، ما لم يأذن المستهلك بذلك.

٥،١ نشر الثقافة والتوعية المالية والمصرفية:

- إن تعزيز القدرة للمستهلكين تساعدهم على حماية أنفسهم من المخاطر المالية وممارسة حقوقهم كمستهلكين ماليين، وليكونوا أقل عرضة لسوء البيع والاحتيال المالي، فأن البنك يقوم بالإجراءات التالية:
 - ١ قيام البنك بأنشطة توعية المستهلك والتثقيف المالي، وتقديم المنتجات بناءً على إحتياجات المستهلك بعد تقييم الحالة المادية للمستهلك وفهمها.
 - ٢ اتخاذ خطوات لتحسين وعي المستهلك بالمخاطر لمنتجاتها المالية، بما في ذلك عمليات الاحتيال المحتملة من خلال وضع السياسات والإجراءات والأنظمة اللازمة.

٦،١ المحافظة على أصول المستهلكين:

- يحرص البنك على المحافظة و حماية كافة دوائع المستهلكين والأصول الأخرى ضد الاحتيال الداخلي أو الخارجي أو سوء الاستخدام ويتحمل البنك المسؤولية تجاه المستهلكين عن الخسائر الناجمة عن الاحتيال أو سوء الاستخدام الذي يشمل أصول العميل التي يحتفظ بها أو يديرها، باستثناء حالات الاحتيال من قبل المستهلكين أو تلك الناجمة عن الإهمال الجسيم من قبلهم.

٧,١ السلوك المهني:

- يلتزم البنك بالممارسات المهنية عند تقديم الخدمات المصرفية ويقوم بتوفير التوعية والتدريب اللازمين لكافة موظفيه لرفع كفاءتهم وتعزيز قدراتهم الشخصية مثل نزاهتهم وعدم تحيزهم، لتقديم أفضل خدمة للمستهلكين.
- يضمن البنك تدريب موظفي المبيعات والتسويق لهم ببيع المنتجات للمستهلك.

٨,١ التنافسية:

- يقدم البنك معلومات كافية حول المنتجات والخدمات المصرفية والمالية لمساعدة المستهلكين لمقارنتها بسهولة.
- يوفر البنك الخيار للمستهلكين لتغيير البنك ويضمن سهولة الانتقال إلى البنوك الأخرى دون إجراءات معقدة.

ثانياً: مسؤوليات والتزامات المستهلكين:

- يجب تقديم معلومات كاملة ودقيقة عند تعبئة مستندات واستمارات البنك الرسمية.
- يجب استخدام التفاصيل الشخصية وعدم استخدام عناوين بريد الأصدقاء أو الأقارب التي يمكن أن تكشف عن معلوماتك المالية للآخرين.
- يجب عليك التأكد من حصولك على تفاصيل التزاماتك، وأن تفهمها وتتأكد من إمكانية امتثالك لها.
- يجب عدم توقيع أي مستندات أو صفحات فارغة أو عقود غير مكتملة البيانات.
- يجب عليك إبلاغ البنك فوراً عند اكتشاف معاملة غير مصرح بها على حسابك.
- يجب عليك تحديث معلوماتك الشخصية، بما في ذلك معلومات الاتصال بانتظام وعند الطلب من البنك، حيث يمكن أن يكون لعدم تقديم جميع المعلومات ذات الصلة تأثيرات سلبية.
- لا ينبغي تحت أي ظرف من الظروف تقديم أي تفاصيل لحسابك المصرفي أو أي معلومات شخصية أو مالية حساسة أخرى إلى طرف آخر.
- اشترى منتجاً أو خدمة يتناسب مع متطلباتك ووضعك المالي.
- لا تستخدم المنتج أو الخدمة، إلا وفقاً لأحكام والشروط المرتبط بها، وبعد التأكد من فهمك الكامل لها.
- كن حذراً عند التعامل مع التوكيل، وتعرف على المعلومات التي تفصح عنها من خلال التوكيل ومن الشخص الذي تتيح له سلطة على أمورك المالية.
- توعي الحذر في حالة القيام بدور الضامن للخدمات الائتمانية الممنوحة للآخرين مع ضرورة معرفة شروط الإئتمان والإلمام الشامل بمسؤوليات الضامن. راجع جميع مستنداتك قبل التوقيع عليها للتأكد من عدم حدوث أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ، فتوقيعك هو الموافقة على محتوى المستند.
- يمكنك التحدث إلى موظفي الفرع أو ممثلي خدمة العملاء، للحصول على التوجيه المناسب وإلى الحلول البديلة لضمان ترتيبات السداد التي ستمتلك من الوفاء بمسؤولياتك بالكامل.
- احتفظ بجميع وثائقك التي يقدمها لك البنك .
- ضرورة مراجعة كشف الحساب بشكل دوري وإبلاغ البنك بأي اختلاف خلال فترة زمنية محددة وفقاً للجدول المذكور في كشف الحساب.

ثالثاً: التعامل مع الشكاوي المستهلكين/ العملاء:

- تتعامل وحدة الشكاوي التابعة لخدمة العملاء بالبنك مع شكاوي المستهلكين بشكل فعال ومنصف ومستقل.
- تحرص وحدة الشكاوي بالتعاون مع الأقسام المختصة على إيجاد الحلول المناسبة للعملاء من أجل تعزيز الثقة والنجاح.
- يتم الرد على شكاوي المستهلك خلال فترة لا تتجاوز عن ٥ أيام عمل من تاريخ استلامها و تقوم وحدة حماية العملاء بالرد على الشكاوي كتابياً أو إلكترونياً بحيث يتضمن المبررات أو الاجراءات التصحيحية إن وجدت.
- في حالة عدم قبول المستهلك رد البنك يتعين عليه إخطار البنك كتابياً خلال ٥ أيام عمل من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً منه على الرد.
- في حالة إخطار البنك بعدم قبول الرد، تتم إعادة النظر وفحص الشكاوي مرة أخرى والرد النهائي على المستهلك خلال ٥ أيام عمل مصحوباً بالحلول المناسبة والواضحة.

رابعاً: قنوات تقديم الاقتراحات و الشكاوي:

- تقديم الاقتراحات والشكاوي عن طريق الموقع الإلكتروني بتعبئة الاستمارة المختصة بالشكاوي و الاقتراحات
- ارسال الى البريد الإلكتروني المختص care@ohb.co.om
- التواصل عبر مركز اتصالات بنك الاسكان العماني على رقم ٢٤٧٧٥٨٠٠
- تقديم رسالة كتابية بتفاصيل الشكاوي لأقرب فرع للبنك وفق رابط الفروع في الموقع الرسمي للبنك الموضح أدناه (1=https://www.ohb.co.om/branch.aspx?id)