

# ميثاق حقوق المستهلك وبيان مسؤوليات المستهلك

## Charter of Consumer Rights & Statement of Consumer Responsibilities

### إدارة إصدار الوثيقة

الإصدار 1.0 | 20 يونيو 2023

### Document Version Control

Version: 1.0 | June, 20 2023

### تمت الموافقة بواسطة

هيئة الرقابة الشرعية - لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

### Approved by

Shari'ah Supervisory Board - Board Risk Committee

### المسؤول عن حفظ الوثائق

بنك ظفار (ش.م.ع.ع)

(دائرة التجزئة المصرفية - الخدمات المصرفية التقليدية وميسرة للخدمات المصرفية الإسلامية)

### Document Custodian

Bank Dhofar (S.A.O.G)

(Retail Banking Division - Conventional & Maisarah Islamic Banking Services)

## Introduction:

Welcome to Bank Dhofar / Maisarah Islamic Banking Services Charter of Consumer Rights and Responsibilities. At Bank Dhofar / Maisarah Islamic Banking Services, we understand that our customers are the key to our success, and we are committed to providing you with a high-quality service that meets your financial needs. To achieve this, we have developed this charter, which outlines your rights and responsibilities as a consumer, as well as our obligations towards you. We believe that it's crucial to have a transparent and clear process when it comes to banking transactions, and that's why we have established this comprehensive framework.

## Our charter is built around the following principles:

1. Respect for your rights as a consumer - we believe that your needs and expectations are essential, and we strive to provide you with the best possible service that meets your goals.
2. Transparency in our communication and practices - we believe in open and honest communication with our customers and will provide you with all the information needed to make informed decisions about your banking transactions.
3. Fair and ethical practices - we are committed to ethical and responsible practices, and we will conduct our business with integrity and compliance with all applicable laws and regulations.
4. Continuous improvement - we are committed to continuous improvement in our services, products, and processes to better serve our customers and meet their evolving needs.

By adhering to this charter, we aim to build a strong and lasting relationship with our customers, built on trust, respect, and accountability. We encourage you to take the time to read through this document and familiarize yourself with your rights and responsibilities as a consumer.

If you have any questions or concerns, please do not hesitate to contact our customer service team, who will be happy to assist you. We look forward to serving you and helping you achieve your financial goals.

## مقدمة:

مرحباً بكم في ميثاق بنك ظفار / ميسرة للخدمات المصرفية الإسلامية لحقوق ومسؤوليات المستهلك. نحن في بنك ظفار / ميسرة للخدمات المصرفية الإسلامية 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 احتياجاتك وتوقعاتك هي أمر أساسي، ونسعى جاهدين لتزويدك بأفضل خدمة ممكنة تلبي أهدافك.
2. الشفافية في اتصالاتنا وممارساتنا - نحن نؤمن بالتواصل المفتوح والصريح مع زبائننا وسنوفر لك جميع المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مدروسة بشأن معاملتك المصرفية.
3. الممارسات العادلة والأخلاقية - نحن ملتزمون بالممارسات الأخلاقية والمسؤولة، وسندير أعمالنا بنزاهة وامتثال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها.
4. التحسين المستمر - نحن ملتزمون بالتحسين المستمر في خدماتنا ومنتجاتنا وعملياتنا لتقديم خدمة أفضل لعملائنا وتلبية احتياجاتهم المتنامية.

من خلال الالتزام 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 استفسارات يرجى الاتصال بفريق خدمة الزبائن لدينا، والذي سيكون من دواعي سرورهم مساعدتك. نتطلع إلى خدمتك ومساعدتك في تحقيق أهدافك المالية.

## CHARTER OF CONSUMER RIGHTS

### 1. Consumer Rights

In accordance with the laws and regulations of the sultanate of Oman, we would like to detail the rights of Consumers below.

#### 1.1 Right to Fair Treatment

- 1.1.1 Bank consumer has a right to be treated with fair, just, and honestly. The Bank will ensure that "treating consumer fairly" is incorporated into its culture, business model, and practices, from the product research to the post-sales stage.
- 1.1.2 Bank consumer has a right to be treated with respect and courtesy. Consumer should not be discriminated by the Bank on any ground.
- 1.1.3 Bank will give special attention to the older people or the specially abled people, or those who are in special need(s) on account of any reasonable and acceptable justification.

#### 1.2 Right of Transparency, Honest & Fair Dealing

- 1.2.1 Bank will ensure that consumers are treated fairly at all stages of the relationship and that their feedback is considered to improve the Bank's products, services, procedures, strategies, and practices,
- 1.2.2 Bank will ensure that all the contracts and agreements it frames are fair, unambiguous, transparent, and communicated in a manner easily understood by the consumer. Ambiguities in contractual terms and conditions must be interpreted in favor of the consumer.
- 1.2.3 Bank will ensure that its agreements allow act with skill, care, diligence, and professionalism toward the consumer in connection with the provision of any product or service and/or any liability for failing to do so except where expressly permitted by law.
- 1.2.4 Bank will ensure that Key Fact Statement (KFS) for all products and services contains all important aspects which a consumer should know in ordinary course of business.
- 1.2.5 Bank will ensure that the schedule of charges for all retail products and services are displayed at all the branches and is also available on Bank website.
- 1.2.6 Bank will ensure that any change in term & condition, including rate of interest/ expected profit/ profit rate and Bank charges, is conveyed to the consumer prior to changes, and implemented after exhausting the minimum timeline set by the CBO or described in the consumer agreement.
- 1.2.7 Bank will ensure informing consumers of their foregoing rights and how they can be exercised along with the notice of the change.
- 1.2.8 The notification format of the change and its impact shall be personalized to the consumer whenever applicable
- 1.2.9 In case the revised terms are not acceptable to the consumer Bank will ensure that the consumer has the right to exit the agreement without penalty, provided such right is subject to extant regulatory requirements or as described in the original agreement and within a reasonable period.

## ميثاق حقوق المستهلك

### 1. حقوق المستهلك

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

#### 1.1 الحق في المعاملة العادلة

- 1.1.1 يحق لمستهلك البنك في أن يعامل بإنصاف وعدل وأمانة. سيضمن البنك دمج "معاملة المستهلك بإنصاف" في ثقافته وأعماله وممارساته، ابتداء من البحث عن المنتج إلى مرحلة ما بعد البيع.
- 2.1.1 يحق لمستهلك البنك أن يعامل باحترام ولطف. يجب أن لا يتعرض المستهلك للتمييز من قبل البنك لأي سبب من الأسباب.
- 3.1.1 سيولي البنك اهتماما خاصا لكبار السن أو الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أو الذين لديهم متطلبات خاصة لأي سبب معقول ومقبول.

#### 2.1 حق الشفافية والتعامل الصريح والعاقل

- 1.2.1 سيضمن البنك معاملة الزبائن بإنصاف في جميع مراحل العلاقة وأن ملاحظاتهم تؤخذ بعين الإعتبار لتحسين منتجات البنك وخدماته وإجراءاته واستراتيجياته 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 الالتباس 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 باستثناء ما يسمح به القانون بشكل صريح.
- 4.2.1 سيضمن البنك أن بيان الحقائق الرئيسية (KFS) لجميع المنتجات والخدمات 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 أيضا 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 استخدامها، بالإضافة إلى الإشعار بالتغيير.
- 8.2.1 يجب أن يكون الإشعار بالتغيير وتأثيره شخصيا وخاصاً بالمستهلك كلما كان ذلك ممكنا.
- 9.2.1 في حال كانت الشروط المعدلة غير مقبولة للمستهلك، سيضمن البنك أن المستهلك له الحق في إنهاء الإتفاقية دون غرامة، شريطة أن يخضع هذا الحق للمتطلبات التنظيمية القائمة أو كما هو موضح في الإتفاقية الأصلية وخلال فترة معقولة.

- 1.2.10 Bank will ensure that the consumers are given a free and fair opportunity to shift their financial dealing(s) to any other Bank/ Financial Institution of his/ her choice.
- 1.2.11 Bank officials shall assess the financial circumstances of the consumers and shall offer product/s that suite consumers' needs, within financial capabilities and without exposing them to undue financial risks.
- 1.2.12 Information regarding the tied product and the right of choice of the provider should be made known to consumers during the shopping and precontractual phases. For instance, if consumers are required to purchase an insurance / takaful products, they should have freedom to select products of their choice either from Bank Dhofar / Maisarah Islamic Banking Services or from the secondary product providers.
- 1.3 Right to work ethics and professionalism from Bank employees**
- 1.3.1 Bank has a responsibility to develop financial programs and develop consumer awareness about the financial risks and opportunities where they can make an informed choice about their financial needs
- 1.3.2 Bank officials will not obtain consumer mandate on any form which is not filled in completely or on blank document/ paper, which may prove detrimental to consumer's interest in future.
- 1.3.3 Bank officials should ensure to satisfy the consumer with the respect to the queries posed by them, including, guiding the consumer to the next higher official in case the consumers are not satisfied with the response.
- 1.3.4 Bank will ensure that consumers are not subject to unfair practices, such as not allowing any form of misleading or false advertisement and ensuring that the customer's right to privacy is respected. The Bank also prohibits any form of unsolicited calls, emails, or messages, unless it relates to the customer's existing relationship with the Bank.
- 1.3.5 The Bank has adequate sales procedures, and its officials will ensure that mis-selling, misrepresentations, aggressive high-pressure sales, and discrimination are not used during the sales process. Also, the Bank officials will ensure that its sales materials are not downplaying or dismissing warnings or cautionary statements.
- 1.3.6 Sales representatives are required to disclose to a consumer any actual and potential conflict of interest, particularly when the consumer receives advice before entering into a consumer agreement.
- 1.3.7 Bank officials will contact the consumer during normal business hours only unless prior arrangement has been made with the consumer.
- 1.3.8 In cases of debt collection, Bank does not practice threatening, offensive, obscene, discriminatory, or aggressive language or behavior , harass relative or co-workers, publicly embarrass or shame the debtors, or adopt intimidating mannerism, use violent or physical force or mislead the borrower about the extent of debt or non-consequence of payment.
- 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 احتياجاتهم، في حدود الامكانيات المالية ودون تعريضهم لمخاطر مالية لا داعي لها.
- 12.2.1 ينبغي إطلاع المستهلكين على المعلومات المتعلقة بالمنتج ذي الصلة وحق اختيار مقدم الخدمات خلال 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 ظفار / ميسرة للخدمات المصرفية الإسلامية أو من مزودي المنتجات الأخرى.
- 3.1 الحق في التزام 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 احتياجاتهم المالية.
- 2.3.1 لن يقوم موظفو البنك بالحصول على تفويض المستهلك على أي استمارة 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.
- 4.3.1 سيضمن البنك عدم تعرض المستهلكين لممارسات غير عادلة، مثل عدم السماح بأي شكل من أشكال الإعلانات المضللة أو الكاذبة وضمن احترام حق المستهلك في الخصوصية. كما يحظر البنك أي شكل من أشكال المكالمات أو رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل غير المرغوب بها، ما لم تكن مرتبطة بعلاقة المستهلك الحالية مع البنك.
- 5.3.1 يمتلك البنك إجراءات مبيعات كافية، وسيضمن موظفوه عدم إساءة البيع، والتضليل، والبيع تحت الضغط، والتمييز أثناء عملية البيع. كما سيضمن موظفو البنك عدم التقليل من شأن مواد المبيعات أو تجاهل الإنذارات أو البيانات التحذيرية.
- 6.3.1 يجب على مندوبي المبيعات الكشف للمستهلك عن أي تضارب فعلي ومحتمل في المصالح، خاصة عندما يتلقى المستهلك المشورة قبل الدخول في اتفاقية المستهلك.
- 7.3.1 سيقوم موظفو البنك بالاتصال بالمستهلك خلال ساعات العمل الرسمي فقط، ما لم يتم إجراء ترتيب مسبق مع المستهلك.
- 8.3.1 في حالات تحصيل الديون، لا يمارس البنك لغة أو سلوكاً تهديدياً أو مسيئاً أو فاحشاً أو تمييزياً أو عدوانياً، أو يضايق الأقارب أو زملاء العمل، أو يقوم بإحراج المدنيين أو يخلجهم علناً، أو يتبنى سلوك الترهيب، أو يستخدم القوة العنيفة أو البدنية أو يضلل المقترض بشأن الدين أو العواقب المترتبة على عدم السداد.

#### 1.4 Right to Protect Consumer's Privacy

- 1.4.1 Bank will collect consumer data in a fair and transparent manner and ensure to maintain its confidentiality and integrity on an ongoing basis.
- 1.4.2 Bank will ensure to protect the personal and financial information of the consumer and will not share such information with third parties or any outside agency without the consent of the consumer, unless the Bank is bound by statutory or regulatory provisions.

#### 1.5 Right to Protect Consumers against Fraud

- 1.5.1 Bank will protect consumer deposits from fraud, embezzlement or misuse by putting in place stringent policies, procedures & systems, including, installing state of the art technology to avoid cyber fraud. Bank will take full responsibility to compensate the consumers in case of any financial loss, on account of the errors of the Bank or any of its representatives.

#### 1.6 Right of Consumers Complaint Handling Mechanism

- 1.6.1 Bank will populate the consumer grievance redressal mechanism at a prominent place in the branches, which will include complete details about Bank Nodal Officer, how and where to register the complaints and the escalation matrix. The mechanism will also be available over Bank website.
- 1.6.2 Bank will strive to address all the consumer complaints to the satisfaction of the consumer and bear no ill-will or malice towards such consumers in their dealings with us.

#### 4.1 الحق في حماية خصوصية المستهلك

- 1.4.1 سيقوم البنك بجمع بيانات المستهلكين بطريقة عادلة وشفافة وضمان الحفاظ على سريتها ونزاهتها على الدوام.
- 2.4.1 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 معالجة شكاوى المستهلكين في مكان بارز في الفروع، 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 سيبدل البنك أقصى جهده لمعالجة جميع شكاوى المستهلكين بما يرضي المستهلك ولن يحمل أي سوء نية أو ضغينة تجاه هؤلاء المستهلكين في تعاملاتهم مع البنك.

## STATEMENT OF CONSUMER RESPONSIBILITIES

### 2. Consumer Responsibility

Although the bank aims to provide Consumers with fair and easy-going service, it also anticipates the following from consumers:

#### 2.1 Complete disclosure of information

2.1.1 Consumer should provide correct information in the Know Your Consumer (KYC) form.

2.1.2 Consumer should update the Bank about change in his/ her KYC particulars.

2.1.3 Consumer should disclose correct information to the Bank for conducting periodic review of relationship or for any other transactional needs for which additional information is desired by the Bank.

#### 2.2 Read all the documents carefully

2.2.1 Consumers should read all the documents carefully which have been provided by the Bank, before availing any products & services and also understand the tariff structure, charges and penalties associated with the products & services. Make sure that you have access to all the documents that you need to make an informed decision.

2.2.2 Do not sign incomplete documents and ensure to keep a copy of documents that has been provided by the Bank in a safe place.

2.2.3 Understand the risks associated with a product and do not subscribe to any product where the upside or downside risk is not known/ beyond the individual's risk appetite.

2.2.4 Keep yourself informed by reading Bank messages, sent by SMSs or Email or other mode of personal communication, and avoid missing any important communication relating to your relationship with the bank.

#### 2.3 Ethical and Fair Conduct

2.3.1 Treat the Bank officials in an ethical and fair manner, the way you desire to be treated by the Bank officials.

2.3.2 Comply with the terms and conditions of the products and services. You have the responsibility of asking questions, wherever you have doubt or ambiguity about your dealings with the Bank.

## بيان مسؤوليات المستهلك

### 2. مسؤولية المستهلك

على الرغم من أن البنك يهدف إلى تزويد المستهلكين بخدمة عادلة وسهلة، إلا أنه يتوقع أيضا 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 استمارة اعرف عميلك (KYC).

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 اطلاع من خلال قراءة الرسائل المصرفية المرسلة 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 والعاقل

1.3.2 تعامل مع موظفي البنك بشكل أخلاقي وعاقل، وبالطريقة التي ترغب في أن يعامل بها موظو 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.

## 2.4 Privacy & Fraud Prevention

- 2.4.1 Do not share your confidential personal or financial information with anyone, so as to prevent its misuse. Be aware about the kind of information that a Bank official is authorized to ask, in person or through any other mode of communication.
- 2.4.2 Be alert about the social engineering attacks. Report any suspicious call/ emails to the Bank, soliciting your personal or financial information
- 2.4.3 Be watchful of the surroundings while conducting financial/ non-financial dealings at Bank's ATMs/ CDMs/ Multi-Function Kiosks. Report any suspicious activities to the Consumer Care/ nearest branch and/or to the ROP.
- 2.4.4 Log out of any unsecured, publicly accessible Wi-Fi network before accessing your mobile Banking application. Public networks may leave your information vulnerable.
- 2.4.5 Do not save any Bank-related passwords, usernames, PINs on your phone, especially in your notes app. You are more likely to fall victim to cyber criminals if your phone is lost or infected with malware.
- 2.4.6 Review your account statement periodically and bring any discrepancy to the notice of the Bank within a reasonable time period or as per timeline mentioned in the account statement.

## 2.5 Understand Grievance Redressal mechanism of the Bank

- 2.5.1 Kindly familiarize yourself with the grievance redressal mechanism of the Bank and follow the process for quick and effective resolution.
- 2.5.2 Be aware about the escalation hierarchy in case you are not satisfied with the resolution provided by a specific level within the Bank.

## 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، شخصيا أو من خلال أي وسيلة اتصال أخرى.
- 2.4.2 كن متيقظا بشأن هجمات القرصنة الإلكترونية. قم بإبلاغ البنك عن أي مكالمات / رسائل بريد إلكتروني مشبوهة، لطلب معلوماتك الشخصية أو المالية.
- 3.4.2 كن متيقظا 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 خلال فترة زمنية معقولة أو وفقا 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 راضيا عن الحل المقدم من مستوى معين داخل البنك.