سياسة استرجاع الأموال لوزارة البيئة والشؤون المناخية

المقدمة

تنفذ وزارة البيئة والشؤون المناخية مشروعها للتحول الإلكتروني وهو تحول التفاعل مع أصحاب المصلحة والعملاء من العمليات اليدوية القديمة إلى منهجيات مبتكرة ومتطورة معتمدا على الخدمات الإلكترونية وخاصة فيما يتعلق بهذه السياسة مثل الدفع الإلكتروني وتحويل الأموال.

لقد تم اتخاذ كافة الخطوات اللازمة للحيلولة دون وقوع أي أخطاء في عمليات الدفع الإلكتروني، مثل تنحية عملية الدفع إلى الخطوة الأخيرة من العمليات، ومنع الدفع السابق لأوانه قبل إيفاء العميل بكافة المتطلبات والتي تضمن صحة دفع الأموال إلى جانب استخدام اتصالات آمنة جدا ومشفرة مع البنك المستلم ومنع أي أنشطة تزوير والمحافظة على البيانات الخاصة.

ومع ذلك في حال حدوث خطأ غير محتمل في طريقة الدفع، فقد اتخذت الوزارة الخطوات اللازمة لضمان تعويض العملاء بالعدل أو استرجاع الأموال في إطار القوانين واللوائح المعمول بها في السلطنة. سوف توجز هذه السياسة بعض الخطوات والإجراءات التي سيتم تنفيذها خارجيا وداخليا لاسترجاع الأموال.

الإطار

في حال رفع شكوى أو تقديم طلب لاسترجاع الأموال المحصلة من خلال عملية الدفع الإلكتروني من قبل العميل، فإن الوزارة ستقيم الطلب وتقدم الإجراء المناسب حول قبول أو رفض استرجاع الأموال وفقا للعملية المذكورة والإجراءات في هذه السياسة.

الأسباب المحتملة لتقديم طلب استرجاع الاموال كتالي:

١- رسوم متعددة لنفس المعاملة.
٢- المبالغ المخصومة من حساب العميل خاطئة.
٣- خطأ في البرنامج: رسوم غير مشروعة
٤- خروج العميل من التطبيق قبل استكمال العملية لكن الخصم قد تم من الحساب البنكي.
٥- دفع العميل لعملية مختلفة غير التي كان يقصدها.

ومع ذلك لا يمكن استرجاع الأموال للمعاملات التي تم استكمالها وتم تقديم الخدمات فعليا من قبل الوزارة. سوف يتم النظر لهذه التحويلات على أساس انها صرفت من أجل استكمال المعاملة المذكورة. في حال شعر العملاء بأنه لديهم الحق في استرجاع الأموال في هذه الحالات، يمكنهم تقديم خطاب رسمي وسوف يتم التعامل معه حسب اجراءات استرجاع الأموال والرد وفقا لذلك.

تعتمد عملية استرجاع الأموال على ملء العميل استمارة طلب استرجاع الأموال في قسم خدمة العملاء أو عبر الإنترنت (رابط الاستمارة). يتطلب تقديم الاستمارة في غضون ٣٠ يوما من تاريخ المعاملة، ستعتبر أيه طلبات واردة للمعاملات القديمة ملغية ورسومها غير مستردة.

السياسات

أ) تضمن وزارة البيئة قدرتها ضمن أحكام القانون العماني واللوائح الحكومية وأفضل الممارسات التجارية والسياسات الداخلية بإعادة كافة الأموال المدفوعة بنسبة ١٠٠% في الحالات التي تم معالجتها ضمن نطاق هذه السياسة التي ينطبق عليها استرجاع قيمة الرسوم المدفوعة. سوف تتحمل الوزارة أي تكاليف إضافية تنجم عن عملية التحويل.

ب) تضمن الوزارة أيضا النظر في جميع طلبات استرجاع الأموال وفقا لإجراءات استرجاع الأموال حيث ستتلقى جميع الطلبات ردا رسميا إما بالقبول أو الرفض أو الخصم المحدد بنسبة معينة.

ج) في الحالات غير المشمولة ضمن نطاق هذه السياسة، تحتفظ الوزارة بحق النظر في كل حالة بشكل مستقل وتقرير أحقية الطلبات والإجراء اللازم لها. وفي الحالات التي لا تشملها السياسة ستقرر الوزارة المبلغ المستحق للعميل، إن وجد، أو تطبيق أي رسوم إدارية.

د) يحق للوزارة اتخاذ اجراء قانوني أو تشريعي تجاه أي محاولات غير قانونية أو تزوير ضد الوزارة أو أي موظفيها.

ه) سوف يعاد المبلغ إلى نفس الحساب الذي أجريت عبره المعاملة ولن يقبل طلب إعادته إلى حساب آخر

و) يجب إرفاق مع طلب استرجاع المبلغ البيانات التالية:

١- كشف الحساب البنكي موضحا التحويل المالي المقصود

٢-الإيصال الخاص بعملية التحويل المالي للخدمة المقدمة من الوزارة إلى العميل

ز) ستحتفظ الوزارة بالسجلات ذات الصلة لفترة لا تقل عن ٥ سنوات لجميع تحويلات الأموال المسترجعة. سوف يصدر تقرير شهري يحتوي على الطلبات المستلمة لاسترجاع المدفوعات وحالة الطلبات وإجمالي الأموال الموافق على إعادتها والمرفوضة والإجراءات التي اتخذت حيالها. سوف يساعد هذا التقرير في تحسين إجراءات الدفع الإلكتروني وسيقلل من طلبات استرجاع الأموال.

الإجراءات

ستضم هذه الإجراءات العمليات الداخلية والخارجية لإتمام استرجاع الأموال.