

# الحقوق الأساسية للمستهلكين

## من الاجئين والمهاجرين

# التوعية المالية

التنفيذ

**PROCONSP**

برعاية



إعارة رقم CPF أو الحساب البنك:

لا تقم أبداً بإعارة رقم CPF الخاص بك لأي شخص، حتى لو كان من العائلة أو الأصدقاء.

هذا يُعتبر تزويراً في الهوية، وإذا لم يسدد الشخص الذي استخدم بياناتك الدين، حتى وإن بموافقتك، فسيُدرج اسمك في قوائم الائتمان السلبية. الأمر نفسه ينطبق على الحساب البنكي، فقد يتم تجميده إذا لاحظت مصلحة الضرائب البرازيلية وجود معاملات لا تتوافق مع ذلك المصرح به.

جهات الاتصال المفيدة:

• SPTRANS - بطاقة المواصلات - الحافلات، المترو والقطار

• العنوان: RUA BOA VISTA, 236 - وسط المدينة - ساو باولو/SP - الهاتف: 156

• ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً إلى 17 مساءً (باستثناء العطل الرسمية)

• الموقع: <https://www.sptrans.com.br/fale-conosco/>

• وزارة التعليم البرازيلية (MEC)

• الهاتف: 0800-616161

• الموقع: [mecsp.metasix.solutions/portal](https://mecsp.metasix.solutions/portal)

## مراكز خدمة المستهلك - بروكون ساو باولو

المواقع الإلكترونية: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

اتصل على الرقم 101 (داخل مدينة ساو باولو) من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 3 مساءً.

الخدمة الحضورية في مدينة

ساو باولو تتطلب تحديد موعد مسبق.

[procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon](http://procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon)

البلديات الأخرى: يرجى مراجعة بلدية مدينتك أو زيارة موقع بروكون ساو باولو الإلكتروني.

هيئة الشكاوى (الرقابة/الاستماع للمواطن): [fala.sp.gov.br](http://fala.sp.gov.br)

@proconsp

@proconspoficial

@TVProconSP

• في فروع البنوك، لا تقبل المساعدة من الغرباء

• تحتوي على أنظمة تشغيل وبرامج مكافحة فيروسات مُحدثة، وتجنب استخدام شبكات WI-FI العامة.

• عند إرسال الأموال إلى خارج البلاد، استخدم الطرق الرسمية فقط. تحقق من المؤسسات المرخصة والإجراءات والمستندات المطلوبة والتكاليف من خلال البنك المركزي أو عبر موقع البريد البرازيلي

([www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco](http://www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco))([correios.com.br](http://correios.com.br)).

## أكثر أنواع الاحتيال شيوعاً:

استبدال البطاقة: عند الدفع، لا تسمح لأي شخص آخر باستخدام بطاقتك. سرقة البيانات من خلال أجهزة الدفع: إذا لم تتمكن من رؤية المبلغ على الجهاز، فكن حذراً. في الشراء عبر الإنترنت (تطبيقات التوصيل أو المتاجر)، قم بالدفع عبر المنصة الرسمية لحظة تقديم الطلب.

احتيال عبر PIX: تحقق من بيانات المستلم ومبلغ التحويل قبل التأكيد. تواصل مع البنك واطلب إرشادات أمنية. إذا أمكن، حدد سقفاً يومياً لمبالغ التحويل.

فاتورة مزيفة: حتى عند دفع مقابل منتج أو خدمة (هاتف، إنترنت، تسوق عبر الإنترنت، دورات تعليمية، مدارس...) تحقق من بيانات المستفيد (الاسم، الرقم الضريبي CNPJ، البنك، تاريخ الاستحقاق، والمبلغ، إذا لاحظت أي شيء غير طبيعي، لا تدفع وتواصل مع الجهة المصدرة للفاتورة.

## أكثر أنواع الاحتيال شيوعاً:

ابحث دائماً وقارن بين المهل الزمنية، الرسوم، وأسعار الفائدة للعثور على الخيار الأفضل.

اقرأ العقد واحتفظ بنسخة منه. من حقك الحصول على معلومات واضحة تساعدك على فهم ما يتم عرضه عليك.

البيع المشروط الذي يُجبرك على شراء منتج أو خدمة للحصول على آخر ممنوع قانوناً، ولا يجوز لأي جهة أن تُلزمك بشراء خدمة أو منتج آخر لتتمكن من الحصول على ما تحتاجه.

ضمان أمان المعاملات هو مسؤولية المؤسسات المالية. لا يُشترط عليك التعاقد على خدمات إضافية عندما تكون سلامة العملية مسؤولية البنك أو الجهة المُدبرة.

التي أنشأها البنك المركزي.

تُقبل أيضًا بطاقة الائتمان بشكل واسع، خاصة في حالات الشراء بالتقسيط دون فوائد. من الضروري للتخطيط للميزانية لدفع المبلغ الكامل للقاتورة في الموعد المحدد. مع الرسوم المرتفعة، قد يؤدي دفع الحد الأدنى إلى تراكم الديون بشكل كبير.

تتيح بطاقة الخصم خصم المبلغ مباشرة من الحساب البنكي، ومن المهم ألا تتم مشاركة كلمة المرور الخاصة بها مع أي شخص آخر. تحقق دائمًا من المبلغ قبل تأكيد الدفع واطلب إثباتًا للمعاملة.

تنبيه: عند استخدام التطبيقات المصرفية والمحافظ الرقمية رغم كونها مريحة، فهي غالبًا ما تكون هدفًا للسرقة والاحتيال (سرقة البيانات، المعاملات الاحتيالية، سرقة الهواتف المحمولة).

## القروض والتمويلات

كن حذرًا عند توقيع عقد القرض، وتحقق من القيمة الإجمالية (المبلغ المقترض والمبلغ الواجب سداده)، ومدة السداد، وعدد الأقساط وقيمتها، وسعر الفائدة، وأي رسوم أخرى قد تُفرض.

إذا تمكنت من سداد الدين قبل مواعده النهائي، يجب خصم الفوائد والرسوم المستقبلية من القيمة المتبقية.

تذكر: لا يحق لأحد أن يضغط عليك أو يضايقك لتوقيع عقد قرض أو طلب تمويل.

عند شراء سلعة مثل هاتف محمول أو جهاز كهربائي، تأكد أولاً من أن الأقساط تناسب ميزانيتك، ولاحظ التكلفة النهائية للمنتج. إذا كانت أعلى بكثير من السعر الأصلي نقدًا، ففكر في توفير المبلغ مقدمًا وشراء المنتج نقدًا للحصول على خصم.

احذر من القروض المعتمدة مسبقًا دون تقييم ائتماني أو بأسعار فائدة أقل بكثير من أسعار السوق، فقد تخفي شروطًا تعسفية.

## القروض والتمويلات

• لا تُقدّم معلوماتك الشخصية أو المالية على مواقع غير معروفة أو ردًا على رسائل عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية (SMS) أو شبكات التواصل الاجتماعي أو الهاتف.

• احذر من الطلبات العاجلة لتحويل الأموال، حتى وإن كانت من أشخاص تعرفهم. فقد يتظاهر المحتالون بأنهم شركات أو حتى أفراد من العائلة.

## كيفية فتح حساب مصرفي

توجد في البرازيل أنواع مختلفة من الحسابات المصرفية، وأكثرها شيوعًا هي الحساب الجاري (للإيداع الفوري) وحساب التوفير. لإجراء المعاملات اليومية مثل الدفع، السحب، التحويلات، واستخدام الشيكات، يُستخدم الحساب الجاري في الغالب.

يوفر هذا الحساب مجموعة من الخدمات الأساسية المجانية، مثل: 4 عمليات سحب شهريًا، 2 عمليتي تحويل، 2 كشف حساب، استعلامات غير محدودة عبر الإنترنت، بطاقة مصرفية واحدة لتحويل الحساب.

بالنسبة لأي خدمات أخرى، يجب التحقق من الرسوم التي تفرضها البنوك. أما من يرغب في الحصول على عائد بسيط على رصيده، فحساب التوفير يعد خيارًا مناسبًا، وهو أيضًا يقدم خدمات أساسية مجانية.

يمكن فتح هذه الحسابات في بنوك عامة أو خاصة لها فروع مادية أو تعمل عبر الإنترنت فقط للاطلاع على قائمة البنوك المعتمدة للعمل في البلاد، يمكنك زيارة الرابط التالي:

[www.bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao](http://www.bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao)

للحصول على معلومات حول أنواع أخرى من الحسابات مثل: حساب الراتب لمن لديهم عقد عمل، الحساب المشترك: لأكثر من شخص، الحساب الجامعي: للطلاب يُرجى الرجوع إلى قواعد البنك المركزي البرازيلي، وهو الهيئة المنظمة للنظام المالي في البلاد.

## انتباه

يجب أن تظهر جميع العمليات المالية، بما في ذلك رسوم الخدمات، بوضوح في كشف الحساب البنكي. إذا لاحظت أي خصم غير مبرر، فلا تردد في طلب توضيحات.

## وسائل الدفع المعتمدة في البلاد

بالإضافة إلى النقد (المال)، فإن أكثر وسائل الدفع استخدامًا للمنتجات والخدمات هي PIX، وبطاقة الخصم، وبطاقة الائتمان. يُعد PIX الأكثر شيوعًا وبالتالي الأكثر استهدافًا من قبل المحتالين. فهو سريع، مجاني، يعمل في أي وقت من اليوم، طوال الأسبوع، يمكن جدولة المعاملات من خلاله، ويتيح التحويل بين حسابات الأفراد البنكية. تتم المعاملات من خلال التطبيقات أو الإنترنت البنكي ويمكن حظرها. في حال حدوث احتيال أو خطأ مصرفي، يجب الاتصال بالبنك المعني وتفعيل آلية الاسترداد الخاصة (MED).

جميع الأشخاص الذين يدخلون البلاد طوعاً أو بصـفة لاجئين، بغض النظر عن جنسيتهم، يتمتعون بنفس الحقوق المضمونة للمواطنين البرازيليين، ومن بينها حقوق المستهلك المنصوص عليها في القانون رقم 8.078 لسنة 1990، المعروف باسم قانون حماية المستهلك (CDC).

يُعد PROCON SP هيئة عامة أنشئت لحماية هذه الحقوق وضمانها، من خلال تقديم خدمة مجانية للمستهلكين.

يحق للاجئين والمهاجرين الذين يحملون وثائق مؤقتة الحصول على رقم CPF (السجل الفردي للضرائب) الصادر عن مصلحة الضرائب الفيدرالية ومن خلاله، يمكنهم الوصول إلى الخدمات الأساسية المجانية، مثل الرعاية الصحية عبر نظام SUS، بالإضافة إلى الخدمات المتوفرة في السوق الاستهلاكي.

# التوعية المالية

عند استخدامك للخدمات المالية، اطلع على نوائح حول حقوقك وكن حذرًا حتى لا تقع ضحية للاحتيال.