

مسؤوليتنا

في البنك الوطني العماني ، نحن ملتزمون بتزويد مستهلكينا الكرام بأفضل الخدمات وأعلى معايير الجودة. وفي الحالات النادرة والاستثنائية التي يكون فيها المستهلك غير راضٍ عن الحلول والمقترحات المقدمة من قبلنا، سيبدل البنك قصارى جهده لمعالجة الشكاوى المقدمة بشكل افضل والبحث عن حلول اخرى لمنع تكرارها.

ما هي الشكاوى؟

الشكاوى عبارة عن تعبير شفهي أو كتابي عن عدم رضا المستهلكين عن منتج أو خدمة يقدمها البنك الوطني العماني. بصفتك مستهلكاً، يحق لك طلب التوضيح أو التعليق أو التبرير بشأن أي من تجاربك مع البنك الوطني العماني في

المجالات التالية:

- منتجات البنك
- الخدمات وقنوات الخدمة
- أداء النظام
- القضايا المتعلقة بالامتثال للشريعة
- الرسوم والنفقات
- الأنشطة الترويجية / التسويقية
- المدفوعات المستحقة وتحصيل الأقساط
- نقاط اتصال المستهلكين (الفروع ، مركز الاتصال ، وحدة المبيعات المباشرة)
- الأمن والخصوصية

كيف تقدم شكاوى؟

لقد جعلنا الأمر سهلاً وبسيطاً على مستهلكينا الكرام للتعبير عن اقتراحاتهم / شكاويهم. من خلال إبداء الرأي عن

طريق القنوات التالية:

- مركز الاتصال
 - ٢٤٧٧٠٠٠٠ (على مدار ٢٤ ساعة)
 - فاكس: +٩٦٨ ٢٤٩٤٢٧٠٤
- البريد الإلكتروني لخدمة العملاء cx@nbo.om
- من خلال موقعنا www.nbo.om
- جميع الفروع (عمان / الإمارات العربية المتحدة)

كيف نتعامل مع شكاوى المستهلكين؟

- عند تلقي شكاوى من خلال أي من قنوات الشكاوى المشار إليها أعلاه ، يتم تسجيلها من خلال نظام إدارة الشكاوى لدينا.
- ستلقى رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفكم المحمول المسجل لدينا مذكور بها الرقم المرجعي للشكاوى.
- بناءً على الشكاوى المسجلة من خلال مركز الاتصال / الفروع ونوع الشكاوى ، سيتم توفير جدول زمني تقديري لحل الشكاوى.
- هدفنا هو حل شكاوكم في أقرب فرصه.
- في حالة الحاجة إلى مزيد من الوقت ، أو الحاجة إلى معلومات إضافية ، سيتم التواصل معكم من قبل احدى موظفي البنك للتوضيح.
- بمجرد حل الشكاوى ، سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة إلى هاتفكم المحمول المسجل لدينا.

كيفية رفع شكاوكم داخل البنك الوطني العماني:

إذا لم تكن راضيًا عن الحل أو استغرق الأمر وقتًا طويلًا لحل مشكلتكم ، فيحق لكم رفع شكاوكم إلى إدارة البنك الوطني العماني وفقًا للآلية التالية:

المستوى الأول - غير راضٍ عن الحل المقدم / تعدى حل الشكاوى أكثر من 5 أيام عمل

إلى من؟

الفاضل: هاشل العبري

مدير استرداد الخدمة - اثراء تجربة العملاء وتحسين الجودة

hashilsalim@nbo.om

هاتف المكتب: ٢٤٧٧٨٧٢٦ + ٩٦٨

ساعات العمل: (٣:٠٠ م - ٧:٣٠ ص)

المستوى الثاني: - في حالة عدم وجود تحديث أو حل لمعاملتكم / شكاوكم بعد رفعها إلى المستوى الأول خلال 5

أيام عمل. أو غير راضٍ عن الحل المقدم من مدير استرداد الخدمة

إلى من؟

الفاضل: سعيد المرهوبي

رئيس اثراء تجربة العملاء وتحسين الجودة

saidhm@nbo.om

هاتف المكتب: + ٩٦٨ ٢٤٧٧٨٢٧٤
ساعات العمل: (٣:٠٠ م - ٧:٣٠ ص)

ما زلت غير راضٍ وترغب برفع شكاؤكم إلى البنك المركزي العماني

لديكم أيضًا الحق في رفع شكاؤكم إلى البنك المركزي العماني في حال لم تكن راضيًا عن الحل ، أو المقترح المقدم من قبلنا بالقرار النهائي في غضون 30 يوم عمل.

Commitment

In National Bank of Oman, we are committed to provide our valued consumers with the best services. In the rare and unfortunate event that a consumer is not satisfied with results or recommended solutions in addressing complaint, the bank will do its best, to address them swiftly and proactively to prevent them from recurring.

What is a Complaint?

A complaint is a verbal or written expression of dissatisfaction by consumers on a product or a service provided by NBO. As a consumer, you have the right to seek clarification, feedback, or justification on any of your experiences with NBO within the following areas:

- Bank Products
- Services and Servicing Channels
- System performance
- Shari'a compliance related issues
- Fees & Charges
- Promotional/ Marketing activities
- Outstanding payments and Installment Collections
- Consumer touch points (Branches, Call Centre, Direct Sales Unit)
- Security and privacy

How to file a complaint?

We have made it easy and simple for our valued consumers to voice their concerns/complaints. You can raise your concerns/complaints/provide feedback through the following channels:

1. Call Center
 - Call Center: 24 770000 (24 Hours)
 - Fax: +96824942704
2. Consumer Service Email cx@nbo.om
3. Through our website www.nbo.om
4. All Branches (Oman/UAE)

How do we handle consumer complaints?

- Once a complaint is received through any of our complaints' channels indicated above, the same is logged through our Complaints Management System.
- Once registered you will receive an SMS in your registered mobile number with your complaints' reference number.
- Based on the logged complaint through call center/branches and category of the complaint an estimated timeline of the complaint resolution can be provided
- Our aim is to resolve your complaint in a timely manner.
- In the event more time is required, or additional information is required, the banks staff will contact you to express the same.
- Once the complaint is resolved an SMS will be sent to your registered mobile.

How to escalate your complaint within NBO:

If you were not satisfied with the resolution or it is taking too long to resolve your issue, you have the right to escalate this to NBO management as per the following:

Level (1)- Not satisfied with the resolution provided / Complaint resolution exceeded 5 working days

To whom?

Mr. Hashil Al Abri

Head - **Service Recovery Senior Manager**

hashilsalim@nbo.om

Tel: +968 2477 8726

Working hours: (07:30 am - 03.00 pm)

Level (2)- In case there is no update or resolution of your concern/complaint after escalating to level (1) within 5 working days. Or not satisfied with the resolution provided by the Service Recovery Manager

To whom?

Mr. Said Al Marhoobi

Head of Consumer Experience Division

saidhm@nbo.om

Tel: +968 2477 8274

Working hours: (07:30 am - 03.00 pm)

Still not satisfied and want to escalate to Central Bank of Oman

You also have the right to escalate your complaint to the Central Bank of Oman in case you were not satisfied with the resolution/suggestion, or if we do not provide you with a final resolution within 30 working days.