

آلية معالجة شكاوى المستهلكين

مسؤوليتنا

نلتزم في البنك الوطني العُماني بتقديم أفضل الخدمات وفق أعلى معايير الجودة. وفي حال عدم رضا المستهلك عن الحلول أو المقترحات المقدمة، يلتزم البنك ببذل قصارى جهده لمعالجة الشكاوى بكفاءة وفعالية، واتخاذ ما يلزم من إجراءات للحد من تكرارها مستقبلاً.

ما هي الشكاوى؟

الشكاوى عبارة عن تعبير شفهي أو كتابي عن عدم رضا المستهلك عن منتج أو خدمة يقدمها البنك. بصفتك مستهلكاً، يحق لك طلب التوضيح أو التعليق أو التبرير بشأن أي من تجاربك المصرفية مع البنك في المجالات التالية:

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

كيف تقدم شكوى؟

يمكن تقديم الشكاوى والمقترحات من خلال القنوات التالية:

- مركز الاتصال
- 8002055 أو 24770001 (على مدار الساعة)
- فاكس: +96824942704

البريد الإلكتروني cx@nbo.om

الموقع الإلكتروني www.uae.nbo.om

تطبيق الخدمات المصرفية

جميع الفروع

كيف نتعامل مع شكاوى المستهلكين؟

- عند استلام شكوى من خلال أي من قنوات الشكاوى المشار إليها أعلاه، تُسجل من خلال نظام إدارة الشكاوى لدينا.
- بناءً على الشكاوى المسجلة ، سنوفر جدول زمني تقديري لحل الشكاوى.
- هدفنا هو حل الشكاوى في أقرب فرصة.
- في حال استدعت الشكاوى إلى مزيد من الوقت ، أو الحاجة إلى معلومات إضافية ، سيتم التواصل معكم من قبل احدى موظفي البنك للتوضيح.

آلية معالجة شكاوى المستهلكين

كيفية رفع شكاواكم داخل فروع البنك؟:

إذا لم تكن راضيًا عن الحل أو استغرق الأمر وقتًا طويلًا لحل مشكلتك ، فيحق لك رفع الشكاوى إلى الإدارة وفقًا للآلية التالية:

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

الفاضل: أرجون شيتي
مسؤول عمليات

arjunshetty@nbo.om

هاتف المكتب: +971 43049407

ساعات العمل: (٣:٠٠ م - ٧:٣٠ ص)

المستوى الثاني: - في حالة عدم وجود تحديث أو حل للشكاوى بعد رفعها إلى المستوى الأول خلال 5 أيام عمل، أو في حال كنت غير راضٍ عن الحل المقدم من المستوى الأول

الفاضل: Niraj Kumar

المدير الإقليمي

niraj.kumar@nbo.om

هاتف المكتب: +971506389500

ساعات العمل: (٣:٠٠ م - ٧:٣٠ ص)

ما زلت غير راضٍ وترغب برفع شكاواك إلى مصرف الإمارات المركزي؟

لديك الحق الكامل لرفع الشكاوى إلى مصرف الإمارات المركزي www.sanadak.gov.ae في حال لم تكن راضيًا عن الحل ، أو المقترح المقدم من قبلنا بالقرار النهائي في غضون 30 يوم عمل.