

# ميثاق الخدمة

ثقافة الخدمة هي الأساس لكل ما نقوم به، فهي الإطار الأساسي لأعمالنا والنهج الذي نسير عليه لتقديم المنتجات والخدمات المناسبة عبر القنوات المناسبة وفي الوقت المناسب لعملائنا فأنتم دافعنا الأول للعمل وأولويتنا القصوى. ونضع الريادة في الخدمة نصب أعيننا وهي أساس نهجنا.

## للتواصل معنا

البريد الإلكتروني: cx@nbo.om | هاتف: ٨٠٠ ٢٠٥٥  
يمكنك أيضا زيارة أحد فروعنا أو التواصل مع مدير العلاقات الخاص بك في حال وجد.

## ولتقديم أي شكوي مكتوبة : نرجو منك تضمين المعلومات التالية :

- الاسم
- رقم الحساب و تفاصيل الحساب
- تفاصيل الاتصال (بما في ذلك رقم الهاتف الذي تفضل التواصل منه)
- تفاصيل الشكوى
- الجدول الزمني للمشكلة
- من أجل سلامتك، يرجى عدم مشاركة بيانات حسابك مع طرف ثالث.

## كم من الوقت سيستغرق حل الشكوى ؟

سنعمل على حل شكواك في أسرع وقت ممكن، إلا أنه قد تستغرق بعض الشكاوى ما يصل إلى ٧-١٠ أيام عمل أو أكثر حسب طبيعة الشكوى ومدى تعقيدها.

## حقوق اللجوء إلى البنك المركزي العُماني

نهدف إلى ضمان حل استفسارات عملائنا بما يرضيهم ويلبي توقعاتهم، إلا أنه وفي حال - ويندر أن يحدث ذلك - كان العميل غير راضٍ عن الحلول المقترحة، فيحق له التواصل مع قسم حماية المستهلك في البنك المركزي العُماني.

## إلتزامنا نحوكم

سنقوم بتقديم خدمة ممتازة، موثوقة، وودية مع ابتسامة دائمة لعملائنا.



نثمنّ علاقتنا بعملائنا ونعاملهم بأقصى حدود الإحترام على الدوام.



سنسعى جاهدين لفهم المتطلبات والاحتياجات المالية لعملائنا لنضمن تقديم الحلول التي من شأنها تحقيق التطلعات المالية لعملائنا الكرام.



سنقدم لعملائنا تجربة مصرفية سهلة ومريحة.



سوف نتحلى بالشفافية بشأن خدماتنا ورسومنا.



نولي طلبات عملائنا أهمية قصوى ونضمن الإستجابة لها في الوقت المناسب.



سنحافظ على سرية وأمان المعلومات الشخصية والمالية لعملائنا.



سنلتزم بتطبيق العدالة والنزاهة في كافة معاملاتنا مع عملائنا.



## إخلاء المسؤولية القانونية

يمثل ميثاق العملاء المعايير التي نسعى جاهدين من أجل تحقيقها. كما أنه يعكس التزامنا تجاهك وسعينا الدؤوب من أجل تطوير تجربة العملاء الخاصة بك. إلا أن هذا الالتزام الذي يعكسه هذا الميثاق لا يشكل التزاماً قانونياً تعاقدياً نيابة عن البنك، وعليه، لا ينبغي اعتبار هذا المستند مستنداً قانونياً تلزم بموجبه أية صقوف والالتزامات.