

# ميثاق حقوق العملاء ومسؤولياته

بنك نزوى  
Bank Nizwa



## مقدمة

يحدد ميثاق خدمة العملاء معايير الخدمة التي يمكن للعملاء توقعها وكذلك الحقوق اللازمة للعميل خلال تعامله مع بنك نزوى. من خلال تبني هذا الميثاق، نؤكد التزامنا بتقديم الخدمات المصرفية التي تلبى أعلى معايير الجودة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات وجميع القوانين واللوائح والمبادئ التوجيهية ذات الصلة.

يعمل الميثاق كإطار شامل يحدد التزامات ومسؤوليات بنك نزوى. وهو يحدد بوضوح حقوق والتزامات عملائنا، مما يضمن التفاهم المتبادل الذي يمكّن الطرفين. هدفنا هو تعزيز علاقة شفافة ومحترمة، حيث يشعر العملاء بالتقدير والاستماع إليهم.

في حالة شعور العملاء بعدم الرضا عن أي جانب من جوانب تقديم الخدمة لدينا، يوفر الميثاق عملية منظمة لإيصال ملاحظاته وشكواه للقسم المعني. نعتقد أن ملاحظات العملاء ضرورية لتحسين المستمر، ونشجع عملائنا على مشاركة تجاربهم معنا. تم تدريب فريقنا المخصص على معالجة المشكلات بسرعة وفعالية، مما يضمن حل مخاوفك على النحو الذي يرضيك.

علاوة على ذلك، فإن هذا الميثاق وثيقة فاعلة، مما يعني أنه سيتم مراجعتها وتحديثها حسب الضرورة للتكيف مع التغييرات في بيئة الأعمال أو الإطار التنظيمي أو احتياجات العملاء. نحن ملتزمون بتطوير خدماتنا لتلبية توقعاتك بشكل أفضل وتعزيز تجربتك المصرفية.

بينما يعكس ميثاق خدمة العملاء هذا تفانينا في تقديم خدمة استثنائية، فمن المهم ملاحظة أنه لا ينبغي تفسيره على أنه وثيقة ملزمة قانوناً. بدلاً من ذلك، فهو يجسد وعدنا لعملائنا ويعمل كمبدأ توجيهي للمعايير العالية التي نسعى جاهدين للحفاظ عليها.

في بنك نزوى، نقدر ثقتك ونهدف إلى خلق تجربة مصرفية إيجابية لجميع عملائنا. رضاكم هو أولويتنا، وتنتقل إلى خدمتكم بنزاهة وكفاءة واحترام.

## إلتزامات بنك نزوى

في بنك نزوى، يرتكز التزامنا الراسخ تجاه عملائنا على مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تحدد نهجنا في التعامل مع الخدمات المصرفية وطريقة تعاملنا مع عملائنا.

**نهج مصمم وفقا لاحتياجات عملائنا:** نعطي الأولوية لاحتياجاتك وتفضيلاتك، ونصمم خدماتنا لتعزيز تجربتك المصرفية.

**التحسين المستمر:** نسعى بانتظام للحصول على ملاحظات وآراء عملائنا لتحسين خدماتنا ومعالجة أية أخطاء.

**إمكانية الوصول:** نضمن سهولة الوصول إلى خدماتنا، ونقدم قنوات متعددة للتواصل والدعم.

**الابتكار:** نبنى أفضل التوجهات والحلول الرقمية لتزويدك بخدمات مصرفية حديثة وفعالة تبسط إدارتك المالية.

**المشاركة المجتمعية:** نحن ملتزمون بالمساهمة بشكل إيجابي في المجتمعات التي نخدمها، ودعم المبادرات التي تعزز التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

**الثقافة المالية:** نقدم الموارد والتوجيه لمساعدتك على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة، وتمكينك من تحقيق أهدافك المالية.

**الاحترام والنزاهة:** نتعامل مع كل عميل باحترام ونزاهة، ونضمن بيئة ترحيبية وشاملة في جميع تفاعلاتنا

وتؤكد هذه النقاط على التزام بنك نزوى بتعزيز العلاقات القوية والداعمة مع عملائنا.

## حقوق العملاء

في مؤسستنا، نحن ملتزمون بالحفاظ على بيئة مصرفية عادلة وشفافة لجميع عملائنا. نحن نؤمن بأن الثقة والنزاهة هي أساس علاقتنا معك. وللحفاظ على هذه القيم، نلتزم بمجموعة من المبادئ التي توجه تفاعلاتنا وتضمن حصولك على أعلى مستوى من الخدمة. التصرف بشكل عادل ومعقول في جميع تفاعلاتنا معك من خلال:

1. ضمان توفير الخدمات المصرفية الأساسية، مثل المعاملات النقدية والشيكات، والحوالات، وتقديم خيارات الدفع الغير نقدية عبر المحفظة الإلكترونية، لتزويد العملاء بطول مالية مريحة وشاملة.
2. الالتزام بالمعايير الموضحة في هذا القانون لمنتجاتنا وخدماتنا، بالإضافة إلى إجراءاتنا وممارساتنا.
3. معاملتك دون تمييز على أساس العمر أو العرق أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو الدين أو الإعاقة أو الوضع المالي عند تقديم منتجاتنا وخدماتنا.
4. الحفاظ على الممارسات المصرفية الجيدة والعدالة من خلال وضع معايير في جميع تعاملاتنا معك.
5. تعزيز علاقة عادلة ومنصفة معك.
6. تدريب موظفينا بشكل كافٍ للتعامل معك بكفاءة ولباقة، وضمان حل المشكلات بسرعة، وتصحيح الأخطاء، ومعالجة شكاوىك بأقصى سرعة ممكنة.

## الحق في المعاملة العادلة

سنساعدك في فهم منتجاتنا وخدماتنا المالية من خلال:

- أ. تقديم معلومات كافية وفي الوقت المناسب باللغتين العربية والإنجليزية عنها والضمانات اللازمة.
- ب. التأكد من أن إعلاناتنا وموادنا الترويجية والتسويقية واضحة وغير مضللة.
- ج. السعي إلى الشفافية في العقود أو الاتفاقيات، وجعلها سهلة الفهم والتواصل الجيد.
- د. تقديم معلومات كاملة حول منتجاتنا وخدماتنا، بما في ذلك معدلات الربح والرسوم والشروط والأحكام المعمول بها بطريقة شفافة.
- هـ. إعلامك بالمرافق المتاحة وكيفية الوصول إليها، إلى جانب تفاصيل الاتصال لأي استفسارات.
- و. عرض ما يلي في فروعنا و موقعنا الإلكتروني للرجوع إليه:

أ. جدول الرسوم (التعرفة/الرسوم)

ب. نموذج الشروط والأحكام

ج. فتوى المنتج (متوفرة على موقعنا الإلكتروني)

د. معدل ربح المضاربة



## آلية إدارة الشكاوى في بنك نزوى

نحن في بنك نزوى نقدر عملائنا وملتزم بتقديم خدمات استثنائية. في الحالات النادرة التي يكون فيها العميل غير راضٍ عن حل الشكاوى، فإننا نلتزم بمعالجتها بسرعة وبشكل استباقي لتجنب تكرارها.

يحق للعملاء طلب توضيح أو تعليق أو تبرير لأي تعامل مع البنك في المجالات التالية:

- المنتجات المصرفية
- الخدمات وقنوات الخدمة
- أداء الأنظمة
- الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية
- الرسوم والمصاريف
- أنشطة الترويج والتسويق
- الدفعات المستحقة وتحصيل الأقساط
- نقاط اتصال العملاء (الفروع، مركز الاتصال، المبيعات المباشرة)
- الأمن والخصوصية

### كيفية تقديم شكوى:

لقد قمنا بتبسيط العملية للعملاء لتقديم شكاواهم. يمكنك تقديم الشكاوى أو تقديم الملاحظات من خلال القنوات التالية:

1. مركز الاتصال:  
رقم الاتصال: ٢٤٩٥٠٥٠٠ (٢٤ ساعة)
2. البريد الإلكتروني لخدمة العملاء: [customercare@banknizwa.om](mailto:customercare@banknizwa.om)
3. الموقع الإلكتروني: [www.banknizwa.om](http://www.banknizwa.om)
4. قنوات التواصل الاجتماعي:
  - الفيسبوك: Bank Nizwa
  - الانستغرام: bank\_nizwa
  - منصة X: Bank\_Nizwa
  - لينكد إن: Bank Nizwa
5. جميع فروع بنك نزوى

## التعامل مع شكاوى العملاء:

- عند تلقي شكاوى عبر أي من القنوات المذكورة أعلاه، سيتم تسجيلها في نظام إدارة الشكاوى لدينا.
- ستصلك رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفك المحمول المسجل بها رقم مرجعي لشكاوك.
- سيتم توفير جدول زمني تقديري للحل بناءً على نوع الشكاوى.
- هدفنا هو حل الشكاوى على الفور. في حالة الحاجة إلى مزيد من الوقت أو المعلومات، سيتواصل موظفونا معك.
- عند حل المشكلة، سيتم إرسال إشعار عبر رسالة نصية قصيرة إلى رقم هاتفك المحمول المسجل.

## في حالة عدم رضاك بإدارة الشكاوى:

إذا لم تكن راضيًا عن الحل الأولي أو إذا استمرت المشكلة دون حل لفترة طويلة، فلديك خيار تحويل الشكاوى لأحد إدارة بنك نزوى حسب التفاصيل التالية:

### المستوى الأول:

- إذا لم تكن راضيًا عن القرار المقدم أو إذا تجاوزت 0 أيام عمل.

**الاتصال:** إخلاص اللواتية

**البريد الإلكتروني:** ikhlas.allawati@banknizwa.om

**الهاتف:** + ٩٦٨ ٢٤٦٥٥٢٤٦

**مواعيد العمل:** ٠٧:٤٥ صباحاً - ٠٣,٠٠ ظهراً

### المستوى الثاني:

- إذا لم يكن هناك تحديث أو حل بعد المستوى الأول أو إذا لم تكن راضيًا عن الحل المقدم من قبل مدير استرداد الخدمة.

**الاتصال:** محمد الغساني

**البريد الإلكتروني:** mohamed.alghassani@banknizwa.om

**مواعيد العمل:** ٠٧:٤٥ صباحاً - ٠٣,٠٠ ظهراً

## رفع الشكاوى إلى البنك المركزي العماني:

إذا كنت لا تزال غير راضٍ واستمرت المشكلة دون حل بعد المستوى الثاني، فإنك تحتفظ بالحق في رفع الشكاوى إلى البنك المركزي العماني إذا لم يتم تقديم حل نهائي خلال ٣٠ يوم عمل.