

بيان حماية المستهلك Consumer Protection Statement



At the National Bank of Oman (NBO), we believe that consumers are our responsibility, and their rights are to be protected by all staff, the Senior Management, and the Board of Directors. As we have embarked on a journey of being at the forefront of change and continue to set new standards for the economic sector, the bank has initiated implementation of the consumer protection regulation. With this we would like to unravel new opportunities for consumers to benefit from our services in our journey together.

NBO pursues to embed consumer rights/service excellence within the essence of the Bank's DNA echoing into its various processes and initiatives out of care for our customers, stakeholders, and the Nation, to protect our activities towards sustainable growth and maintaining responsible corporate citizenship as a permanent reputation.

The NBO is committed to create value for its customers whilst meeting its statutory and regulatory obligations. The value of our business is built on the very foundation of the trust of our consumers, shareholders, employees, regulators, and the communities where we do business. NBO's Board of Directors and Senior Management are fully committed to maintain the highest standards of conduct across the Bank.

يؤكد البنك الوطني العماني مسؤوليته تجاه عملائه، ويحرص جميع موظفي البنك والإدارة العليا ومجلس الإدارة على حماية حقوقهم. وفي إطار رحلتنا الرامية لترسيخ مكانتنا رُوادًا للتغيير واستمرارنا في وضع معايير جديدة للقطاع الاقتصادي، بدأ البنك بتنفيذ لائحة حماية المستهلك. وبذلك نود أن نكشف عن فرص جديدة للعملاء تمكنهم من الاستفادة من خدماتنا وأن نفتح معاً آفاقاً جديدة في رحلتنا.

يسعى البنك الوطني العماني إلى ترسيخ حقوق العملاء والتميز في خدمة العملاء في جوهر أعماله وغاياته ومبادراته المختلفة، وذلك انطلاقاً من اهتمامنا بعملائنا، وشركائنا، والبلد بصورة عامة، لضمان النمو المستدام لأعمالنا والحفاظ على مكانتنا ضمن النسيج المجتمعي عبر مبادراتنا المجتمعية المختلفة.

ويؤكد البنك الوطني العماني التزامه بإيجاد قيمة لعملائه والوفاء بواجباته القانونية والتنظيمية. وتقوم القيمة التي نقدمها عبر مختلف أعمالنا على أساس ثقة العملاء، والمساهمين، والموظفين، والجهات التنظيمية، والمجتمعات التي ننفذ فيها أعمالنا. ويلتزم مجلس الإدارة

بيان حماية المستهلك Consumer Protection Statement



The NBO also recognizes that it plays a vital role in protecting the integrity of the financial system by providing customers with access to information on products/services. The banks robust control environment ensures that consumers' personal information and banking data is protected.

Measures have been taken to cater to the consumers need to provide feedback / raise a complaint. The mechanism is designed to address and identify root concerns and provide effective training and awareness programs to all staff members.

The Board of Directors and Senior Management of NBO acknowledge that building a culture of service excellence means that each staff and representative of the Bank is not only accountable for his own activities, including seeking to understand the consumers requirements but to also maintain a self-conscious focus to ensure ethical principles and conduct to serve the needs of the community.

The NBO places consumer protection as a high priority. To ensure our consumers are treated with utmost care and know their rights and responsibilities, a board approved **Charter for Consumers Rights and Responsibilities** has been designed. The Customer Experience Division will receive all feedback through channels that have been highlighted in the **Complaints Handling**

والإدارة العليا للبنك التزاماً تاماً باتباع أعلى معايير قواعد السلوك في جميع أعمالنا.

ويدرك البنك كذلك دوره المهم والحيوي في حماية النظام المالي وضمن سلامته من خلال تزويد عملائنا بالمعلومات المتعلقة بمنتجاتنا وخدماتنا، ونضمن حماية البيانات الشخصية والمصرفية لعملائنا من خلال إجراءات الرقابة الرصينة التي يتبناها البنك.

وقد اتخذنا مجموعة من الإجراءات لتمكين عملائنا من تقديم ملاحظاتهم أو رفع الشكاوى. ووضعنا آلية لتحديد أصل المشكلات ومعالجتها، وقدمنا بهذا الصدد برامج تدريبية وتوعوية لجميع الموظفين.

ويعي مجلس الإدارة والإدارة العليا بالبنك الوطني العماني بأن بناء ثقافة التميز في الخدمة ينطوي على إدراك موظفي البنك وكل من يمثله لمسؤوليتهم تجاه أعمالهم بما فيها السعي لفهم احتياجات العملاء، والحفاظ على الوعي الذاتي بالمبادئ الأخلاقية والسلوكية لخدمة المجتمع ككل.

وانطلاقاً من كون حماية المستهلك على رأس قائمة أولوياته، اعتمد مجلس إدارة البنك **ميثاق حقوق ومسؤوليات المستهلكين**، وذلك لضمان تقديم أقصى قدر من العناية لعملائنا، واطلاعهم على حقوقهم وواجباتهم. وستلقى إدارة إثراء تجربة العملاء

بيان حماية المستهلك Consumer Protection Statement



Mechanism document available on the website Nbo.om and can be contacted through cx@nbo.om or the call center (24770000).

جميع الملاحظات من خلال القنوات المذكورة في وثيقة آلية معالجة الشكاوى المنشورة على الموقع الإلكتروني Nbo.om، ويمكن التواصل مع الإدارة عبر البريد الإلكتروني cx@nbo.om أو مركز الاتصال التابع للبنك (24770000).

أمل بنت سهيل بهوان
رئيسة مجلس الإدارة
Amal Suhail Bahwan
Chairperson

عبدالله بن زهران الهنائي
الرئيس التنفيذي
Abdullah Zahran Al Hinai
Chief Executive Officer