

آلية معالجة شكاوى المستهلكين

Consumer Complaints Handling Mechanism



مسؤوليتنا

في مزن للصيرفة الإسلامية ، 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 ، ستبذل النافذة الإسلامية قصارى جهدها 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 تقدمها مزن للصيرفة الإسلامية. بصفتك مستهلكاً ، يحق لك طلب التوضيح أو التعليق أو التبرير بشأن أي من تجاربك مع مزن للصيرفة الإسلامية في المجالات التالية:

- المنتجات
- 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

• ٢٤٧٠٠٠١ (على مدار ٢٤ ساعة)

• فاكس: +٩٦٨ ٢٤٩٤٣٧٠٤

• البريد الإلكتروني لخدمة العملاء cx@nbo.om

• من خلال موقعنا www.muzn.om

• جميع الفروع

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.
- بناءً على الشكاوى المسجلة من خلال مركز الاتصال / الفروع ونوع الشكاوى ، سيتم توفير جدول زمني تقديري لحل الشكاوى.

- هدفنا هو حل شكاوكم في اقرب فرصه.
- في حالة الحاجة إلى مزيد من الوقت ، أو الحاجة إلى معلومات إضافية ، سيتم التواصل معكم من قبل احد موظفي النافذة الإسلامية للتوضيح.

كيفية رفع شكاوكم لدى مزن للصيرفة الإسلامية:

إذا لم تكن راضيًا عن الحل أو استغرق الأمر وقتًا طويلًا لحل مشكلتكم ، فيحق لكم رفع شكاوكم إلى إدارة مزن للصيرفة الإسلامية وفقًا للتالية التالية:

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

إلى من؟

الفاضلة: بتول العجمي

مدير استرداد الخدمة-اثراء تجربة العملاء وتحسين الجودة

batool@nbo.om

هاتف المكتب: ٢٤٧٨٢٧٦ 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: ٢٤٧٨٢٧٤ ٩٦٨ +

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 Muzn Islamic Banking, 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 Muzn. As a consumer, you have the right to seek clarification, feedback, or justification on any of your experiences with Muzn 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 770001 (24 Hours)
 - Fax: +96824942704

2. Consumer Service Email cx@nbo.om
3. Through our website www.Muzn.om
4. All Branches

[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.
- 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.

[How to escalate your complaint within Muzn:](#)

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 Muzn management as per the following:

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

To whom?

Ms. Batool Al Ajmi

Service Recovery Manager

batool@nbo.om

Tel: +968 2477 8276

[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 Customer 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.