

CODE OF ETHICS AND FAIR PRACTICES	ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل
<p>1.THE CODE The code promotes competition and encourages market forces to achieve higher operating standards for the benefit of customers. Unless it says otherwise, all parts of this Code apply to all the products and services listed above, whether they are provided by branches across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method. Commitments outlined in this Code are applicable under normal operating environment. In the event of force majeure, the Bank may not be able to fulfil the commitments under this Code.</p> <p>11. KEY COMMITMENTS Our key commitments to the customers are: a. Act fairly and reasonably in all our dealings with customers by: meeting the commitments and standards in this Code, for the products and services we offer, and in the procedures and practices our staff follow -making sure our products and services meet relevant laws and regulations - our dealings with customers will rest on ethical principles of integrity and transparency. b. Help you to understand how our financial products and services work by: -giving customers information about them in Arabic and/or English -explaining their financial implications and -helping the customer chooses the one that meets the needs. c. Deal quickly and sympathetically with things that go wrong by: -correcting mistakes quickly -handle complaints quickly -advising how to take the complaint forward if the customer is still not satisfied and -reversing any bank charges that we apply due to our mistake. D. Publicis this Code, put it on our website and have copies available for customers on request.</p> <p>3 INFORMATION</p>	<p>1. الميثاق يعمل هذا الميثاق على تعزيز روح المنافسة وتشجيع قوى السوق لتحقيق أعلى معايير التشغيل لخدمة العملاء. تنطبق جميع أجزاء هذا الميثاق على جميع المنتجات والخدمات المذكورة أعلاه ما لم يجري النص على خلاف ذلك، سواء التي يتم تقديمها من خلال الفروع أو عبر الهاتف أو عن طريق البريد أو من خلال الأجهزة الإلكترونية التفاعلية أو على شبكة الإنترنت أو بأي طريقة أخرى. تُطبق الالتزامات الواردة في هذا الميثاق خلال فترة التشغيل والعمليات الاعتيادية. في الحالات الغير الاعتيادية، قد يتعذر على البنك الوفاء بالالتزامات المنوطة به بموجب هذا الميثاق.</p> <p>2. الالتزامات الأساسية تتمثل التزاماتنا الأساسية تجاه العملاء فيما يلي: أ/ التصرف بشكل عادل ومنصف ومعقول في جميع تعاملاتنا مع العملاء من خلال: الوفاء بالالتزامات والمعايير المحددة في هذا الميثاق، بالنسبة للمنتجات والخدمات التي نقدمها، وفي الإجراءات والممارسات التي ينتهجها فريق العمل. التأكد من أن منتجاتنا وخدماتنا تطابق متطلبات اللوائح والانظمة ذات الصلة. ترتكز تعاملاتنا مع العملاء الكرام على المبادئ الأخلاقية للأمانة والنزاهة والشفافية. ب/ تقديم المساعدة إلى عملائنا الكرام لفهم آلية عمل منتجاتنا وخدماتنا المالية وذلك عن طريق ما يلي: تزويد العملاء بالمعلومات عنها باللغة العربية و / أو الإنجليزية. إلقاء الضوء على آثارها ومقتضياتها المالية، ومساعدة العميل في اختيار المنتج الذي يلي احتياجاته. ج/ التعامل على وجه السرعة وبتعاطف مع امور الاخطاء والسهو وذلك من خلال: سرعة تصحيح الأخطاء. سرعة حل الشكاوى.</p>

Helping to choose products and services, which meet customer needs 3.1 Before becoming a customer, the Bank will: -give clear information explaining the key features of the services and products -give information on any type of account facility which we offer and may suit customer needs -provide information on identity requirements to comply with legal and regulatory requirements, and 3.2 We will advise the customers, if we offer products and services [for example, through ATMs on the internet, over the phone, in branches and so on] to find out more about them. 3.3 Once customer opts, the Bank will advise how the services work. 3.4 When a single account or a joint account, we will provide information on customer's rights and responsibilities. 3.5 The Bank will guide the customers on dealing with deposits / other assets held in the name of a deceased person.

4 INTEREST RATES

4.1 The customers can find out about our interest rates by: -looking at the notices in our branches - visiting our branches or dialing our 24x7 contact center -looking on our website or by asking our designated staff.

4.2 On becoming our customer, we will provide information on the interest rates which apply to accounts, and when we will pay interest on deposits or debit interest on the loan accounts. We will also update our corporate website address, our help-line numbers and the other ways in which changes in the interest rates can be found.

4.3 The Bank will explain how interest is applied to the accounts.

Changes in interest rates

4.4 When interest rates are revised on our products, the Bank will update the information on bank's web-site and also provided through our contact center within three working days.

Interest on savings accounts.

4.5 At the time of opening of the account, the Bank will provide the applicable rate of interest payable

الإشعار بشأن كيفية التعامل مع الشكوى إذا كان العميل لا يزال غير راض عن الحلول المقدمة. إعادة النظر في أي رسوم بنكية محصلة جراء أي خطأ يصدر منا.

د/ نشر هذا الميثاق ووضعه على موقعنا الإلكتروني وإتاحة نسخ منه للعملاء بناءً على الطلب.

3. المعلومات

المساعدة على اختيار المنتجات والخدمات التي تلي احتياجات العملاء.

3/1 قبل بدء العلاقة مع العميل، سيوفر البنك ما يلي:

تقديم معلومات واضحة تبين السمات والخصائص الأساسية للخدمات والمنتجات. تقديم معلومات عن أنواع التسهيلات البنكية التي نقدمها والتي قد توفي باحتياجات عملائنا الكرام. تقديم معلومات عن متطلبات الهوية للامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية.

3/2 سيتم إشعار العملاء عن المنتجات والخدمات المعروضة من قبلنا (على سبيل المثال لا الحصر، من خلال أجهزة الصراف الآلي على شبكة الإنترنت، عبر الهاتف، في الفروع وغيرها) لمعرفة المزيد من المعلومات عنها.

3/3 بمجرد قيام العميل باختيار نوع الخدمة المطلوبة، سيشعره البنك بألية عمل هذه الخدمات.

3/4 في حال الحساب المنفرد أو الحساب المشترك، سنقدم معلومات عن حقوق العميل ومسؤولياته.

3/5 سيقوم البنك بتوجيه العملاء بشأن التعامل مع الودائع / الأصول الأخرى المتعلقة بالشخص المتوفى.

4. أسعار الفائدة

4/1 يمكن للعملاء الكرام معرفة أسعار الفائدة لدينا وذلك من خلال:

الإشعارات المتوفرة في فروعنا. زيارة فروعنا أو الاتصال بمركز الاتصال التابع لنا على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. موقعنا الإلكتروني على شبكة الإنترنت. الاستفسار من موظفينا المختصين.

on savings deposits, and how it is calculated with its periodicity.

5 CHARGES

5.1 The Bank shall provide upfront details of any charges applicable to the products chosen to the customers in a transparent manner.

5.2

The changes in the charges will be available: -asking our staff at the branch where you have your account -phoning our contact-center or -visiting our website.

5.3 If we revise any of charges or introduce a new charge, the same will be notified at least one month before the revised charges are levied / become due.

5.4 The Bank will advise the charges for any other service or product before we provide that service or product, and at any time the customer seeks.

5.5 The details of any charges levied for using ATMs will also be updated as above and notified.

6. TERMS AND CONDITIONS

6.1 When the customer accepts a product for the first time, the Bank will provide the relevant terms and conditions for the services. 6.2 All written terms and conditions will be fair and will set out customers' rights and responsibilities clearly and in plain language. We will only use legal or technical language where necessary.

Changes to Terms and Conditions

6.3 When you become a customer, we will tell you how we will let you know / notify about changes to terms and conditions.

6.4 Normally, changes [other than interest rates] will be made with prospective effect giving notice of at least one month.

6.5 Changes in the interest rates on our products [deposits and advances] from time to time will be notified as per the bank's policy/practice.

7 ADVERTISING AND MARKETING

4/2 عند بدء علاقة العميل بالبنك، سنقدم معلومات حول أسعار الفائدة التي تنطبق على الحسابات، ومواعيد تسديد الفائدة على الودائع أو فائدة الدين على حسابات القروض. سنقوم أيضًا بتحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني للبنك، أرقام خطوط المساعدة والطرق الأخرى التي يمكن من خلالها معرفة أي تغييرات قد تطرأ على أسعار الفائدة. 4/3 سيوضح البنك كيفية تطبيق الفائدة على الحسابات.

التغييرات في أسعار الفائدة

4/4 عند خضوع أسعار الفائدة على منتجاتنا للتغيير، سيقوم البنك بتحديث المعلومات على موقع البنك على شبكة الإنترنت وأيضا من خلال مركز الاتصال لدينا خلال ثلاثة أيام عمل.

الفائدة على حسابات التوفير

4/5 عند فتح حساب التوفير، سيحدد البنك سعر الفائدة المستحقة على الودائع الادخارية، وكيفية احتسابها بناء على الفترات الادخارية المختلفة.

5. الرسوم

5/1 البنك ملزم بتقديم تفاصيل صريحة وواضحة حيال أي رسوم تطبق على المنتجات المختارة للعملاء بطريقة شفافة توفى بمعايير النزاهة والانصاف.

5/2 سيتم توفير المعلومات عن التغييرات التي تطرأ على هذه الرسوم من خلال:

الاستفسار لدى موظفينا في الفرع الذي فتح الحساب فيه. الاتصال بمركز الاتصال لدينا، أو زيارة موقعنا على شبكة الانترنت.

5/3 في حال تعديل أي رسوم أو فرض رسوم جديدة، سيتم الإبلاغ عنها قبل شهر واحد على الأقل من تحصيل الرسوم المعدلة / المستحقة وواجبة السداد.

5/4 سيعلن البنك عن الرسوم المستحقة لقاء أي خدمة أو منتج آخر قبل قيامنا بتوفير هذه الخدمة أو المنتج، وفي أي وقت يسعى العميل للحصول عليها.

5/5 ما سيتم تحديث تفاصيل أي رسوم تفرض لقاء استخدام أجهزة الصراف الآلي على النحو المبين اعلاه.

6. البنود والشروط

7.1 We will make sure that all advertising and promotional material is clear, fair, reasonable and not misleading.

8 ACCOUNT OPERATIONS

Statements

8.1 To help customers manage accounts and check the entries, the Bank undertakes to provide account statements (including e-statements) at regular intervals.

8.2 The Bank will normally provide customers with a statement periodically as per policy. The Customer may seek account statements more often than is normally available on the type of account, but there may be a charge for this service.

8.3 The customers will also be able to see your last few transactions on ATM or through your internet account wherever such facilities are available with us.

8.4 We will also send the customers, the statement of accounts by e-mail, if opted.

Clearing Cycle / Collection Services

8.5 The Bank will advise on the clearing cycle, including when you can withdraw money after lodging collection instruments and when you will start to earn interest.

8.6 We will give immediate credit to the account upon realization.

Cash Transactions

8.7 The customer should count notes and ensure correctness before leaving the cash counter, and any shortages will not be entertained subsequently.

8.8 The customer should avoid writing anything on the face of the notes and co-operate with the Bank by remitting notes in unstapled / unstitched conditions as required by the Central Bank of Oman.

Standing instructions and Cheques

8.9 We will act upon mandates given by the Customers for standing instructions and honor the Cheques issued by you.

6/1 عند قبول العميل منتجًا لأول مرة، سيوفر البنك البنود والشروط ذات الصلة للخدمات.

6/2 جميع البنود والشروط المكتوبة ستحدد بشكل عادل وتبين حقوق ومسؤوليات العملاء بطريقة صريحة وبلغة واضحة. ستستخدم اللغة القانونية / الفنية عند الضرورة فقط.

التغييرات التي تطرأ على البنود والشروط

6/3 عندما تصبح عميلًا لدينا، سنعلمك بكيفية معرفة الإشعار بشأن التغييرات التي تطرأ على البنود والشروط.

6/4 عادة، يتم إجراء التغييرات (باستثناء أسعار الفائدة) بأثر مستقبلي بتوجيه إشعار مدته شهر واحد على الأقل.

6/5 التغييرات في معدلات الفائدة على منتجاتنا [الودائع والقروض] من وقت لآخر سيتم الإشعار بها وفقًا للائحة/ ممارسة البنك.

7. الإعلان والتسويق

7/1 سنؤكد من أن جميع المواد الإعلانية والترويجية واضحة وعادلة ومعقولة مع عدم وجود أية شبهات.

8. عمليات الحساب

البيانات

8/1 بهدف تقديم الدعم والمساعدة للعملاء الكرام لإدارة الحسابات والتحقق من المبالغ المقيدة في الحسابات، يلتزم البنك بتوفير كشوفات الحساب (بما في ذلك الكشوفات الإلكترونية) على فترات زمنية منتظمة.

8/2 عادة ما يقوم البنك بتزويد العملاء بكشف حساب بشكل دوري حسب اللائحة المطبقة. يحق للعميل طلب كشوفات الحساب لفترات مختلفة، ولكن قد يكون هناك رسوم مقابل تقديم هذه الخدمة.

8/3 سيتمكن العملاء أيضًا من الاطلاع على آخر معاملاتهم على أجهزة الصراف الآلي أو من خلال حساب الإنترنت الخاص بهم متى توافرت هذه التسهيلات.

8/4 تزويد العملاء بكشوفات الحسابات بالبريد الإلكتروني، إذا ما اختار ذلك.

خدمات دورة المقاصة / التحصيل

8.10 We will retain the original cheques paid from your account or electronic copies, for such periods as required by the law.

8.11 If, within a reasonable period after the entry has been made on your statement, there is a dispute about a cheque paid from your account, the Bank will provide copy of the cheque as evidence.

8.12 The Bank will advise on dealing with unpaid cheques and stale cheques.

Foreign exchange services

8.13 The Bank undertakes to provide the customers the details of the service, exchange rates and charges that apply to foreign exchange transactions

8.14 If the customers want to remit money abroad, the Bank will advise: -a description of the services and how to use them -details of when the remittance and the reasons for possible delays -the exchange rate applied when converting to the foreign currency, and -details of any commission or charges applicable.

8.15 In case on inward remittance from abroad, the Bank will advise the original amount received and charges, if any. If the sender has paid all charges, the Bank will not deduct charges.

8.16 The Bank will guide the customers about regulatory requirements or conditions relating to foreign exchange services offered by us as and when required by you.

Protecting your account

8.17 The Bank will advise the customers on the do's and the don'ts help protect customers' accounts in case of electronic or non-face-to-face transactions.

8.18 In the event your cheque book, passbook or ATM/Debit card has been lost or stolen, or that someone else knows your PIN or other security information, the Bank upon customer's notification, will take immediate steps to try to prevent these from being misused.

9 CARDS AND PINS

8/5 يعلن البنك عن دورة المقاصة، بما في ذلك متى يمكنكم سحب الأموال بعد تقديم مستندات التحصيل ومتى تبدأ في استحقاق الفائدة.

8/6 سيقوم البنك بإيداع المبالغ في حساب العميل فور وصولها.

المعاملات النقدية

8/7 من المفترض أن يقوم العميل بعد النقود والتأكد من صحتها قبل مغادرة طاولة أمين الصندوق، ولن يتم النظر في أي شكاوي عن النقص فيما بعد.

8/8 يجب على العميل تجنب كتابة أي شيء على العملة الورقية وعليه التعاون مع البنك فيما يتعلق بتحويل النقود دون تدبيرها أو ثقبها وذلك حسب متطلبات البنك المركزي العماني.

التعليمات القائمة والشيكات

8/9 سنتصرف بناء على التفويضات المقدمة من العملاء للحصول على خدمات التحويلات الدورية واعتماد الشيكات الصادرة من قبلكم.

8/10 سنحتفظ بالشيكات الأصلية المسددة من حسابكم أو النسخ الإلكترونية، لفترات محددة حسب مقتضيات القانون.

8/11 في غضون فترة زمنية معقولة بعد أن تم إجراء قيد المعاملة في كشف الحساب، وفي حال نشأ أي نزاع حول أي شيك مسدد من حسابكم، سيقدم البنك نسخة من الشيك كدليل.

8/12 سيقوم البنك بالاستيضاح عن كيفية التعامل مع الشيكات غير المسددة والشيكات التي انتهت صلاحيتها.

خدمات صرف العملات الأجنبية

8/13 يتعهد البنك بتزويد العملاء بتفاصيل خدمة أسعار الصرف والرسوم التي تنطبق على معاملات صرف النقد الأجنبي،

8/14 في حال رغب العملاء في تحويل الأموال إلى الخارج، فإن البنك سيقدم معلومات لعملائه الكرام حيال ما يلي:

وصف وبيان الخدمات وكيفية استخدامها.
تفاصيل مواعيد الحوالات وأسباب التأخيرات المحتملة.
معدل الصرف المطبق عند التحويل إلى العملة الأجنبية، و
تفاصيل أي عمولة أو رسوم مطبقة.

9.1 If the customer does not recognize a card transaction that appears on the statement, the Bank will provide transactional details. In some electronic transactions, the customer may need to provide us the confirmation or evidence of not authorizing a transaction.

9.3 The Bank will give PIN [personal identification number] separately from the debit/credit card and will not reveal PIN to anyone else.

9.4 The Bank's systems will allow you to choose or change your PIN to make it easier for the customers to remember the PIN of their choice.

10 PROTECTION

Confidentiality

10.1 We will treat all your personal information as private and confidential [even after the account closure]. We will not reveal transaction details of the accounts to a third party, other than in the following four exceptional cases when we are allowed to do -If we have to give the information by law -If there is a duty towards the public to reveal the information -If our interests require us to give the information [for example, to prevent fraud] but we will not use this as a reason for giving information about you or your accounts [including your name and address] to anyone else

10.2 Wherever we have installed CCTV for close surveillance as part of security arrangements, the same will be indicated.

11 LOANS AND ADVANCES

11.1 Before we lend you any money or increase your overdraft, credit card limit or other borrowing, we will assess the customer's ability to repay it.

11.2 If we offer you an overdraft, or an increase in your existing overdraft limit, we will tell you if your overdraft is repayable on demand or otherwise.

11.3 The reasons for rejection of loans will be conveyed to retail customers.

11.4 The Bank would ordinarily give an acknowledgement of receipt of loan request and if demanded by the customer, a copy of the application form duly acknowledged would also be

8/15 في حالة التحويلات الواردة من الخارج، سيقوم البنك بالإخطار عن المبلغ الأصلي المستلم والرسوم، إن وجدت. في حال قيام المرسل بسداد جميع الرسوم، لن يقوم البنك باستقطاع الرسوم.

8/16 يقوم البنك بتقديم توجيهات للعملاء حول المتطلبات أو الشروط التنظيمية فيما يتعلق بخدمات صرف العملات الأجنبية التي نقدمها بناءً على طلبكم.

حماية حساباتكم

8/17 سوف يقوم البنك بتقديم الارشادات اللازمة للعملاء حول ما يجب فعله لحماية حسابات العملاء في حالة المعاملات الالكترونية او المعاملات غير المباشرة.

8/18 في حالة فقدان دفتر الشيكات أو الدفاتر أو بطاقة الصراف الآلي / بطاقة الائتمان أو سرقتهما، أو أن شخصاً آخر يعرف رقم المرور الشخصي بك أو أي معلومات سرية أخرى خاصة بكم، سيتخذ البنك بناءً على إخطار العميل، خطوات فورية للحيلولة دون إساءة استخدامها.

9. بطاقات وأرقام التعريف الشخصية

9/1 إذا لم يتعرف العميل على أي من المعاملات التي تظهر في الكشف، سيقدم البنك تفاصيل المعاملات. في بعض المعاملات الإلكترونية، قد يحتاج العميل إلى تزويدنا إثبات عدم إجراء المعاملة المقيدة في الكشف.

9/3 سيقوم البنك بتقديم الرقم السري الشخصي للعميل بشكل مستقل عن البطاقة ولن يقوم بتقديم الرقم السري لأي شخص آخر.

9/4 تسمح لكم أنظمة البنك باختيار أو تغيير الرقم السري الشخصي الخاص بكم بغية تيسير الأمر على العملاء الكرام لمستول حفظ الرقم السري.

10. الحماية

السرية

10/1 سنتعامل مع جميع معلوماتكم الشخصية على أنها معلومات ذات طبيعة خاصة وسرية (حتى بعد إغلاق الحساب). لن نكشف عن تفاصيل معاملات الحسابات إلى الغير، بخلاف الحالات الاستثنائية الأربع التالية متى أجاز لنا القيام بذلك :-

given, as soon as the customer chooses to buy a product of or service of his choice.

11.5 Immediately after the decision to sanction the loan, the Bank would show draft of the documents that the customer is required to execute and would explain, if demanded by the customer, the relevant terms and conditions for sanction and disbursement of loan.

11.6 Loan Application forms; Draft documents or such other papers to be signed by a customer shall comprehensively contain all the terms and conditions relating to the product or service of his choice.

11.7 Before disbursement of loan and on immediate execution of the loan documents, the Bank shall deliver a copy of the documents to the customers.

إذا كان لزاما علينا تقديم معلومات قانونيا .
في حال وجود مسؤولية عامة تلزم الإفصاح.
في حال وجود مصلحة للبنك في الإفصاح (على سبيل المثال،
للحيلولة دون وقوع اي حال غش أو احتيال) على ألا يستخدم
هذا الحق كسبب غير مشروع لتقديم معلومات عنكم أو
حساباتكم (بما في ذلك اسمكم وعنوانكم) لأي شخص آخر

10/2 عند قيامنا بتركيب كاميرات المراقبة كجزء من الترتيبات
الأمنية، سيتم الإشارة إلى ذلك.

11. القروض والسفليات

11/1 قبل قيامنا بإقراضكم أي أموال أو زيادة معدلات
السحب على المكشوف الخاص بكم أو الحد الائتماني أو
القروض الأخرى، سنقوم بتقييم قدرة العميل على الوفاء بها.

11/2 إذا قمنا بتزويدك بصلاحيات السحب على المكشوف أو
زيادة في حد السحب على المكشوف الحالي لديكم، سنشعركم
فيما إذا كان السحب على المكشوف الخاص بكم يتم سداه
بناءً على الطلب أو باي طريقة أخرى خلاف ذلك.

11/3 سيتم إرسال أسباب رفض القروض إلى عملاء التجزئة.

11/4 يقوم البنك عادة بتقديم إقرار باستلام طلب القرض وفي
حال قيام العميل بطلب ذلك، سيتم تقديم نسخة من نموذج
الطلب المستلم لدى البنك، بمجرد اختيار العميل أي منتج أو
خدمة.

11/5 فور صدور قرار اعتماد القرض، سيعرض البنك مسودة
المستندات التي يُطلب من العميل تحريرها وسيوضحها، إذا
طلب العميل ذلك، والبنود والشروط ذات الصلة فيما يتعلق
باعتماد وصراف القرض.

11/6 ان نماذج طلبات القرض أو مسودات الوثائق أو الأوراق
الأخرى الموقعة من قبل العميل يجب ان تتضمن جميع البنود
والشروط المتعلقة بالمنتج أو الخدمة المختارة.

11/7 قبل صرف القرض والتوقيع على مستندات القرض،
سيقوم البنك بتقديم نسخة من المستندات إلى عملائه الكرام.