



نحرص في بنك الفجيرة الوطني على الالتزام التام بتلبية احتياجاتك كافة من الخدمات المصرفية المتميزة والموثوقة. علماً أننا نضمن عالياً ملاحظاتك القيمة فيما يخص خدماتنا تلك، وتأخذ بها في حال حدوث أي تقصير في مسالة الوفاء بتعهداتنا والتزاماتنا فيما يخص خدمة العملاء. إن ميثاق خدمة العملاء هذا هو بمثابة التزام تام منا بتلبية احتياجاتك كافة من الخدمات المصرفية. كما من شأن هذا الميثاق، أيضاً، أن يحدد الآلية، التي يتم من خلالها التقدم بشكوى في حال حدوث إخلال بهذا الشأن، وكيفية التعامل مع هذه الشكوى من قبلنا، واتباع نهج خاص، في هذا الصدد، قوامه الشفافية والإنصاف والتعاطف، هذا فضلاً عن تحديد إطار زمني للتعامل مع تلك الشكوى.

كيفية التقدم بشكوى

يمكن التقدم بشكوى عبر كافة القنوات المتاحة في هذا الإطار، بما في ذلك الآتي:

- مراجعة الموظف المسؤول
- زيارة الفرع
- من خلال مركز الاتصال الخاص بنا على الرقم 8008NBF(623) ، حيث تقوم باختيار الخيار رقم 6 الواقع تحت القائمة الصوتية المخصصة للشكوى، أو من خلال عنوان البريد الإلكتروني التالي: callcenter@nbf.ae ، وبناء عليه يقوم الشخص المسؤول في البنك عن ذلك بالتقدم بشكوى فورية في هذا الصدد.
- عن طريق الاستثمارات المخصصة لتقييمات العملاء والمتوفرة عبر موقعنا الإلكتروني الآتي: <https://smartform.nbf.ae:8082/ccweb/complaints/new>
- في حين ينبغي إرسال الشكاوى، المرسلة بمعزل عن أي بيانات شخصية تتعلق بمرسلها، عبر خدمة البريد الإلكتروني إلى عنوان البريد التالي: ComplaintsMU@nbf.ae
- في حال عدم الحصول على استجابة مرضية على الشكوى المقدمة، يمكنك تصعيد الشكوى، وذلك من خلال إعادة إرسالها إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي: ComplaintsMU@nbf.ae مرفوعة بالرقم المرجعي للحالة.

آلية الاستجابة للشكوى

الإطار الزمني

- سيقوم البنك بتأكيد استلامه للشكوى، المقدمة من قبل العميل عن طريق إرسال إخطار كتابي في هذا الصدد، وذلك في غضون يوم عمل واحد، وسيقوم البنك، أيضاً، بإرفاق الرقم المرجعي لتلك الشكوى مع ذلك الإخطار.
- يتبع البنك عادة إطاراً زمنياً مدته 7 أيام عمل في سبيل تقديم حلول للشكوى المقدمة، وذلك بما يتماشى مع المبادئ التوجيهية التنظيمية المعمول بها في هذا الشأن، علماً أننا، سنبدل أقصى جهودنا في سبيل إيجاد حل لتلك الشكوى في غضون يومي عمل.
- في حال استغرقت عملية إيجاد حل لتلك الشكوى مدة زمنية تتعدى 7 أيام عمل، سيقوم البنك، على إثر ذلك، بإطلاعك على الجهود المبذولة في هذا الإطار، وسير تلك العملية، والإطار الزمني المتوقع لإيجاد حل لتلك الشكوى.
- أما في حال تطلبت عملية إيجاد حل لتلك الشكوى مدة زمنية تتعدى 30 يوم عمل، سيقوم البنك بما يلي:
- إبلاغك بأسباب التأخير.
- تحديد موعد آخر متوقع للتوصل إلى حل مناسب، و
- إطلاعك على كافة التفاصيل المتعلقة بالخيارات المتاحة أمامك من أجل الارتقاء بمستوى الشكوى إلى مستويات أعلى.
- تخطكم علماً بأن ثمة فئة منفصلة من الشكاوى، المقدمة في هذا الإطار، والتي يعتمد إيجاد حل لها على أطراف خارجية بخلاف البنك، وعادة ما يتم إدراجها ضمن ما يُعرف بـ "النزاعات"، وعليه ينبغي أن يأخذ إخطارك الأولي ذلك في الاعتبار.
- يمكن أن يتراوح الإطار الزمني المحدد للتعامل مع مختلف النزاعات القائمة في هذا الصدد ما بين 5 و90 يوم عمل، وذلك بما يتناسب مع طبيعة / نوع النزاع كل على حدة، وطبيعة الإجراءات المتبعة في هذا الإطار من قبل الطرف الثالث.

طريقة معالجة الشكوى وإيجاد حل لها

- سيقوم البنك بإدراج الشكوى، المقدمة من قبلك، في المكان المخصص لذلك ضمن النظام، وتزويدك برقم مرجعي لتلك الشكوى.
- سيتم إكمال مهمة الاستجابة لتلك الشكوى، وإيجاد حل لها، إلى الفريق المتخصص بضمان تقديم خدمات تراعي أعلى معايير الجودة المعمول بها في هذا الإطار في البنك، حيث يعمل عن كثب مع مختلف الإدارات ذات الصلة، وذلك لضمان إجراء تحقيق شامل في هذا الإطار.
- تقوم وحدة إدارة الشكاوى الداخلية لدى البنك بالإشراف الكامل على سير هذه العملية برمتها، وذلك في إطار الإشراف المستقل على نتائج الشكوى.
- بعد إيجاد حل لتلك الشكوى، سنتلقى إشعاراً خطياً من بنك الفجيرة الوطني يُفيد بإغلاق الشكوى.
- وفيما يخص الشكاوى، أيضاً، يمكن إرسال خطاب رسمي إضافي إلى العميل، نزولاً عند رغبته.
- في حال عدم الرضا عن الحل المتخذ في هذا الإطار، يرجى تصعيد الشكوى، وذلك من خلال إعادة إرسالها إلى عنوان البريد التالي: ComplaintsMU@nbf.ae مرفوعة بالرقم المرجعي للصلي للشكوى.
- إضافة إلى كل ما تم التطرق إليه آنفاً، يمكنك، في حال عدم الرضا عن الحلول التي قمنا بتقديمها في هذا الإطار، تقديم شكوى مباشرة إلى سنك³ عن طريق إحدى القنوات التالية:
- عن طريق الاتصال المباشر على 800SANADAK (800 72 623 25)
- عبر زيارة موقعهم الإلكتروني الآتي: www.sanadak.gov.ae
- من خلال زيارة مكتبهم الكائن في: وحدة سنك، مبنى معهد الإمارات المالي، الطابق الأرضي، شارع سلطان بن زايد الأول، أبوظبي.

¹ بنك الفجيرة الوطني هو عضو في اتحاد مصارف الإمارات، ولقد قام البنك فيما سبق بالتوقيع على "العهد المتعلق بالاستجابة لشكاوى العملاء بشأن الخدمات" علماً أن ذلك العهد يأتي في إطار النهج الموحد والمعتمد من قبل جميع البنوك الإماراتية للاعتماد في الاستجابة لشكاوى العملاء، تتوفر نسخ من "العهد المتعلق بالاستجابة لشكاوى العملاء، بشأن الخدمات، في مختلف فروع البنك، أو من خلال اتحاد مصارف الإمارات. يتمحور "العهد المتعلق بالاستجابة لشكاوى العملاء، بشأن الخدمات، حول خمسة مبادئ توجيهية تتمثل في الآتي: الشفافية والإنصاف، والتعاطف، والموثوقية وإتاحة المجال أمام العملاء للوصول إلى كافة الخدمات والقنوات ذات الصلة. من نحن | اتحاد مصارف الإمارات (uaeef.ae) و"العهد المتعلق بالاستجابة لشكاوى العملاء، بشأن الخدمات (2) (uaeef.ae).

² النزاعات: في بعض الحالات، التي تقوم فيها عادة بإبداء رأيك، وتقييمك، فيما يخص بعض الوسائل التشغيلية البسيطة المرتبطة باستخدامك لخدمات بنك الفجيرة الوطني، ونخص بالذكر هنا، خدمات البطاقة (فقد يتسبب أحد مزودي الخدمة، من الأطراف الخارجية، بحدوث تأخير في الاستجابة للخدمات ذات الصلة، أو تعطل في أجهزة الإيداع النقدي / أجهزة الصراف الآلي، ولذلك، فقد يتم تصنيف تلك الشكاوى في إطار "النزاعات"، ويتم التعامل معها عادة بشكل منفصل، وفقاً لإطار زمني يتراوح ما بين 5 و90 يوم عمل، وذلك بما يتناسب مع طبيعة / نوع النزاع.

³ "سنك"، هي أول وحدة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، تم إنشاؤها بإشراف البنك المركزي في دولة الإمارات العربية المتحدة. تعمل سنك على تسوية المنازعات المصرفية، والتأمينية بكل حيادية، وعدالة، وشفافية، ضمن الإطار الزمني المطلوب، وذلك من خلال إرساء اليات واضحة وفعالة وشفافة، سعياً منها إلى تعزيز الثقة بالقطاع المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

اتصل على 8008NBF(623)
لنبدأ شراكتنا

nbf.ae 

*تطبق الشروط والأحكام

COMPLAINT HANDLING AND RESOLUTION

- We will log your complaint on our system and provide you with a complaint reference number.
- Your complaint will be assigned internally to our Customer Service Quality (CSQ) team who will also work closely with the relevant departments to ensure a thorough investigation is conducted.
- Our internal Complaints Management Unit (Complaints MU) oversees this entire process as part of independent oversight of the complaint outcome.
- Post resolution of complaint, you will receive a written notification of closure notification from NBF.
- For Complaints, if requested by Customer, an additional formal written response will be provided
- In the event you are not satisfied with the resolution, please escalate to ComplaintsMU@nbf.ae with your original complaint reference number.
- Further if we fail to resolve the complaint to your satisfaction post the above you can make a complaint directly to Sanadak³ using various channels including:
 - By phone at 800SANADAK (800 72 623 25)
 - By visiting their website: www.sanadak.gov.ae
 - By visiting their office at: SANADAK Unit – Emirates Institute of Finance Building Ground Floor, Sultan Bin Zayed The First Street – Abu Dhabi.

¹ NBF is a member of the UAE Banks Federation (UBF) and we are a signatory to the Customer Complaints "Service Promise". This Service Promise was designed as a guideline for UAE banks to use in responding to your complaints. Copies of the Service Promise are available in Branch or through the UBF. The Service Promise is built around five guiding principles - transparency, fairness, empathy, reliability, and accessibility. Who we are | UAE Banking Federation (uaeef.ae) and Service Promise(2) (uaeef.ae).

² Disputes: In a number of cases where you raise feedback and concerns with NBF on simple operational matters when using NBF services e.g. Card activities (third party element of cards may cause of delay), jams in CDMS/ATMS; these may be recorded as "Disputes" which will be handled separately as per timeframe which ranges between 5 to 90 Business days depending on the category/type of Dispute.

³ Sanadak is the first Ombudsman Unit in the Middle East and North Africa (MENA) region, created under the supervision of the Central Bank of the UAE. Sanadak aims to resolve financial and insurance-related complaints through transparent, impartial, and timely processes, seeking to safeguard trust and confidence in the UAE's financial field.

Call 8008NBF(623)
to start our partnership

nbf.ae 

*Terms and conditions apply

At NBF, we are committed to providing you with outstanding and reliable banking services. We value your feedback and if we fall short of our customer service promise¹. This Customer Service Charter is a commitment of our service delivery to you and sets out how you can make a complaint followed by how we propose to respond to it transparently, fairly, with empathy and in what time scale.

HOW TO MAKE A COMPLAINT

Complaints can be made through all channels including:

- Face to Face
- In Branch
- Through our Call Centre on 8008NBF (623) selection option 6 under voice menu for complaints, and by e-mail at callcenter@nbf.ae, resulting in instant complaint lodgement by bank official
- Using the Feedback Forms on our website @: <https://smartform.nbf.ae:8082/ccweb/complaints/new>
- Anonymous Complaints should be sent via email to ComplaintsMU@nbf.ae
- You can escalate complaints that have not been addressed satisfactorily via email to ComplaintsMU@nbf.ae with the case Reference Number.

OUR RESPONSE

TIMEFRAME

- We will formally confirm in writing within one working day that we have received your complaint, including complaint reference number.
- We follow a complaint resolution timeframe of 7 business days in line with regulatory guidelines however, we aim to target resolution within 2 business days.
- If the complaint resolution extends beyond 7 Business Days then, we will give you further update on the progress of our resolution and an estimated resolution timeframe.
- Additionally, if the estimated complaint resolution extends beyond 30 Business days we will also:
 - Inform you of the reasons for the delay,
 - Specify a further date when a decision can reasonably be expected, and
 - Provide you with information about your options for escalation.
- Please note that there is a separate category of matters raised, generally where resolution is dependent on third parties, referred to as Disputes² and your initial notification will reflect this.
- The timeframe for handling Disputes can range between 5 to 90 Business days depending on the category/type of Dispute and the processes of the third party.

