

في بنك الفجيرة الوطني، نحن ملتزمون بتوفير خدمات مصرفية متميزة تحقق ثقة و رضا المتعاملين بما يفوق توقعاتهم.

و انطلاقاً من هذا المبدأ، أنشأنا ميثاق معالجة شكاوى العملاء لضمان الاستجابة السريعة للشكاوي والتعامل معها بكل شفافية.

## كيفية تقديم شكوى

يمكنكم تقديم الشكاوى بالتواصل معنا من خلال القنوات التالية:

- التواصل المباشر
- زيارة الفرع
- عن طريق مركز الإتصال (8008NBF(623
- موقع التواصل الاجتماعي فيس بوك [www.nbf.ae/en/contact/get-in-touch](http://www.nbf.ae/en/contact/get-in-touch)

## التزامنا اتجاهكم

سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويتفهم احتياجاتكم، ويقوم بتلقي الشكاوي خلال يوم عمل واحد، وسيقوم فريق العمل على حلها في غضون يومين. وإذا لم يتم حلها خلال 3 أيام بأقصى حد، سنقوم بتقديم الموعد المتوقع عن القرار النهائي لكم. إذا تعدى اتخاذ وقت القرار أكثر من اسبوعين، سنقدم لكم إفادة إسبوعية عن حالة القرار.

إذا لم تتمكن من حل شكاوكم في غضون 60 يوماً سنقوم:

- بإبلاغكم عن سبب التأخير.
- تحديد التاريخ المتوقع عن القرار النهائي.
- توفير معلومات إضافية عن خيارات التصعيد.

سنقدم لكم تفاصيل القرار النهائي ومعلومات حول خيارات التصعيد الخارجي إذا لم تكونوا راضين عن قرارنا. إذا لم تتمكن من الوفاء بهذه الإلتزامات، يمكننا إرسال شكاوكم مباشرة إلى المصرف المركزي لدولة الامارات العربية المتحدة.

بنك الفجيرة الوطني عضو في اتحاد البنوك الإماراتية (يو ب إف)، ونحن موقعين على الوعد بخدمة و معالجة شكاوى العملاء. نسخ من الوعد بخدمة معالجة شكاوى العملاء متوفره في الفروع أو من خلال يو ب إف.