

ميثاق عملاء بنك الفجيرة الوطني



نحرص في بنك الفجيرة الوطني على الالتزام التام بتلبية احتياجاتك كافة من الخدمات المصرفية المتميزة والموثوقة. علماً أننا نثمن عالياً ملاحظاتك القيمة فيما يخص خدماتنا تلك، ونأخذ بها في حال حدوث أي تقصير في مسألة الوفاء بتعهداتنا والتزاماتنا فيما يخص خدمة العملاء¹. 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 الاستمارات المخصصة لتقييمات العملاء والمتوفرة عبر موقعنا الإلكتروني الآتي: <https://smartform.nbf.ae:8082/ccweb/complaints/new>
- في حين ينبغي إرسال الشكوى، المرسلة بمعزل عن أي بيانات شخصية تتعلق بمرسلها، عبر خدمة البريد الإلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني: 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 مقرونة 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.
- نيطمك علماً بأن ثمة فئة منفصلة من الشكوى، المقدمة في هذا الإطار، والتي يعتمد إيجاد حل لها على أطراف خارجية بخلاف البنك، وعادة ما يتم إدراجها ضمن ما يُعرف بـ "النزاعات"²، 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 إيكال 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، ستلقى إشعاراً خطياً من بنك الفجيرة الوطني يُفيد بإغلاق الشكوى.
- وفيما يخص الشكوى، 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 الإلكتروني: ComplaintsMU@nbf.ae مقرونة بالرقم المرجعي الأصلي 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 المصرف المركزي الإماراتي عبر الموقع الإلكتروني التالي: <https://www.centralbank.ae/en/consumer> (يرجى تضمين الرقم المرجعي للشكوى، والممنوح من قبل بنك الفجيرة الوطني).

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 لاعتماده 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 واتاحة المجال أمام العملاء للوصول إلى كافة الخدمات والقنوات ذات الصلة. من نحن | اتحاد مصارف الإمارات (uaebf.ae) و"العهد المتعلق بالاستجابة لشكاوى العملاء بشأن الخدمات (2) (uaebf.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 الشكوى في إطار "النزاعات"، ويتم التعامل معها عادة بشكل منفصل، ووفقاً لإطار زمني يتراوح ما بين 5 و90 يوم عمل، وذلك بما يتناسب مع طبيعة / نوع النزاع.

اتصل على 8008NBF(623)

لنبدأ شراكتنا

nbf.ae | [f](#) | [t](#) | [@](#) | [v](#) | [e](#)

*تطبق الشروط والأحكام