

NBF

Customer Charter



Call 600565551
to start our partnership

nbf.ae     

*Terms and conditions apply

nbf.ae     



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 600565551 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 XXXXX.

OUR RESPONSE



TIMEFRAME

- We will confirm in writing within two working days that we have received your complaint, along with a reference number.
- Our standard timeframe for resolving complaints is 15 calendar days. However, this timeframe does not apply to the following types of complaints:

Complaint Type	Turnaround Time
1. Correction of reported credit information	7 business days
2. Postdated cheques	7 business days
3. Liability and/or clearance certificate	7 business days
4. Closure of accounts (excluding credit card, payment, and investment accounts)	7 business days
5. Account opening	2 business days
6. Court order processing	Refer below for full details
Enquiry	5 business days
Freeze / Seizure	3 business days
Unfreeze	3 business days
Special Case	3 business days
Letter to the Bank	5 business days
Confirmation Execution	3 business days
Correction	5 business days
Inheritance	3 business days
Correction of Information (e.g. case number)	5 business days
Enquire & Freeze	5 business days
Stop Attachment in Execution	5 business days
Lifting Attachment in Execution	2 business days
Cancellation	2 business days
Partial Cancellation	1 business day
Enquire, Freeze & Transfer	5 business days
Confiscation and Transfer of Funds	3 business days

If the resolution of your complaint takes longer than 15 calendar days, we will also:

- Inform you of the reasons for the delay,
- Specify a new date by which a decision can reasonably be expected, and
- Provide you with information about your options for escalation.
- Please note that there is a separate category for certain matters, typically those dependent on third parties, referred to as Disputes ⁽²⁾ and your initial notification will reflect this classification.
- The timeframe for handling Disputes can range from 5 to 90 business days, depending on the category or type of dispute and the processes followed by the third party involved.



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 the CBUAE at the following website (please include your NBF complaint Reference number) <https://www.centralbank.ae/en/consumer/filing-a-banking-related-complaint/>.

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 (uaebf.ae) and Service Promise(2) (uaebf.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.

Call 600565551
to start our partnership

nbf.ae     

*Terms and conditions apply

ميثاق عملاء بنك الفجيرة الوطني



nbf.ae f in @ x v



اتصل على 600565551
لنبدأ شراكتنا

nbf.ae f in @ x v

*تطبق الشروط والأحكام

نحرص في بنك الفجيرة الوطني على الالتزام التام بتلبية احتياجاتك كافة من الخدمات المصرفية المتميزة والموثوقة. علماً أننا نؤمن عالياً بملاحظاتك 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، وأتباع 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 600565551 ، حيث تقوم باختيار الخيار رقم 6 الواقع تحت القائمة الصوتية المخصصة للشكاوى، 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 الشكاوى، المرسلة بمغزل 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

آلية الاستجابة للشكوى



الإطار الزمني

- سنقوم بإخطارك كتابياً، خلال يومي عمل، بتلقينا لشكواك، وسنزودك برقم مرجعي لتلك الشكوى.
- المدة الزمنية، التي نستغرقها عادة لإيجاد حل ناجح للشكوى المقدمة إلينا، تتمثل في 15 يوم، فيما لا ينطبق هذا الإطار الزمني على أنواع الشكاوى التالية:

نوع الشكوى	مدة التنفيذ
1. تصحيح وتصويب المعلومات الانتمائية المُبلغ عنها	7 أيام عمل
2. الشيكات مؤجلة الدفع	7 أيام عمل
3. شهادة إخلاء المسؤولية و/أو المخالصة	7 أيام عمل
4. إغلاق حسابات (باستثناء الحسابات الخاصة ببطاقات الائتمان، وعمليات الدفع، والحسابات الاستثمارية)	7 أيام عمل
5. فتح حساب	2 أيام عمل
6. تنفيذ أمر قضائي	يرجى الرجوع إلى ما يلي للحصول على كافة التفاصيل ذات الصلة.
طلب معلومات/ استفسار	5 أيام عمل
التجميد / التحويل على الأرصدة (مصادرة الأموال)	3 أيام عمل
رفع التجميد (إلغاء تجميد الحساب)	3 أيام عمل
الكالات الاستثنائية	3 أيام عمل
رسالة إلى البنك	3 أيام عمل
تنفيذ التأكيد	5 أيام عمل
عمليات التصحيح/ التصويب	5 أيام عمل
القضايا المتعلقة بالميراث/ الإرث	3 أيام عمل
تصحيح البيانات (كرقم القضية على سبيل المثال)	5 أيام عمل
طلب معلومات وتجميد الأرصدة (التحقق من الحالة ثم تجميد الحساب)	5 أيام عمل
إيقاف الحجز التنفيذي	5 أيام عمل
رفع الحجز التنفيذي	2 أيام عمل
الإلغاء	2 أيام عمل
الإلغاء الجزئي	يوم عمل واحد
التحقق وتجميد الأرصدة وتحويلها (طلب معلومات، تجميد، وتحويل الأموال)	5 أيام عمل
التحويل على الأموال وتحويلها	3 أيام عمل

في حال استغرقت عملية إيجاد حل ناجح لشكواك أكثر من 15 يوم، فسنقوم بالآتي:

- اطلاّعك على الأسباب الكامنة وراء عملية التأخير،
- تحديد تاريخ جديد يُتوقع أن يتم فيه إيجاد حل لتلك الشكوى،
- تزويدك بمعلومات تتعلق بخيارات التصعيد المتاحة أمامك.
- نحيطكم علماً بأن هناك فئة خاصة، ومستقلة تعنى عادة ببعض القضايا، وغالباً ما تعتمد تلك الفئة في أداء المهام المنوطة بها على أطراف ثالثة، ويشار إليها باسم النزاعات⁽²⁾، وسوف يعكس إشعارك الأولي هذا التصنيف.
- يمكن أن تستغرق عملية النظر في النزاعات، وإيجاد حلول ناجمة لها، ما بين 5 و90 يوم عمل، وذلك حسب الفئة، التي ينضوي تحتها النزاع، أو نوع النزاع، والحالات التي تتطلب عادة المتابعة من قبل أطراف ثالثة معنية بالأمر.



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، ستتلقى إشعارًا 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 مقرونة بالرقم المرجعي الأصلي للشكوى.
- إضافة إلى كل ما تم التطرق إليه آنفاً، يمكنك، في حال عدم الرضا عن الطول 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 وإتاحة المجال أمام العملاء للوصول إلى كافة الخدمات والقنوات ذات الصلة. من نحن | اتحاد مصارف الإمارات (uabf.ae) و"العهد المتعلق بالاستجابة لشكاوى العملاء، بشأن الخدمات (2) (uabf.ae).

² النزاعات: في بعض الحالات، التي تقوم فيها عادة بإبداء رأيك، وتقييمك، فيما يخص بعض الوسائل التشغيلية البسيطة المرتبطة باستخدام 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، ووفقاً لإطار زمني يتراوح ما بين 5 و90 يوم عمل، وذلك بما يتناسب مع طبيعة / نوع النزاع.

اتصل على 600565551

لنبدأ شراكتنا

nbf.ae [f](#) [in](#) [@](#) [X](#) [v](#)

*تطبيقات الشروط والأحكام