

NBF Customer Charter



nbf.ae



OUR PROMISE TO YOU

At NBF^(*), we are committed to putting our customers first. We strive to provide transparent, fair, reliable and accessible services, while treating you with respect and empathy.

We value your feedback and, if we fall short of our service commitment, we will listen, address your concerns and continuously improve your experience.

This Customer Service Charter sets out our commitment to handling your complaints transparently, fairly and with empathy, including how you can raise a complaint and the timeframes within which we aim to respond and resolve it.

HOW TO MAKE A COMPLAINT

All complaints may be submitted free of charge through any of the complaint channels listed below. NBF does not charge customers any fee for submitting, investigating, handling, escalating, or resolving complaints.

Complaints can be made through all channels including:

- 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>
- Branch (at any NBF branch or via the Complaint Boxes available in branches)
- Face to Face
- 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.

Working Together

To help us investigate and resolve your complaint fairly and efficiently, we ask that you:

- Provide accurate, complete and up-to-date information relating to your complaint.
- Provide any supporting documents, records or evidence that may assist the Bank in investigating the complaint.
- Respond to requests for additional information or clarification in a timely manner.
- Cooperate with the Bank during the investigation and resolution process.
- Provide correct contact details and notify the Bank of any changes that may affect our ability to communicate with you regarding your complaint.

By working together, we can help ensure complaints are investigated and resolved fairly, transparently and as quickly as possible.

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 calendar days
2. Postdated cheques	7 calendar days
3. Liability and/or clearance certificate	7 calendar days
4. Closure of accounts (excluding credit card, payment, and investment accounts)	7 calendar days
5. Account opening	2 calendar days
6. Court order processing	Refer below for full details
Enquiry	5 calendar days
Freeze / Seizure	3 calendar days
Unfreeze	3 calendar days
Special Case	3 calendar days
Letter to the Bank	5 calendar days
Confirmation Execution	3 calendar days
Correction	5 calendar days
Inheritance	3 calendar days
Correction of Information (e.g. case number)	5 calendar days
Enquire & Freeze	5 calendar days
Stop Attachment in Execution	5 calendar days
Lifting Attachment in Execution	2 calendar days
Cancellation	2 calendar days
Partial Cancellation	1 calendar day
Enquire, Freeze & Transfer	5 calendar days
Confiscation and Transfer of Funds	3 calendar 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 (*2) can range from 5 to 90 calendar 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.
- If you still remain dissatisfied with the Bank's final response or if we are unable to resolve the complaint within 15 calendar days, you have the right to escalate your complaint to **Sanadak** (the independent Ombudsman Unit established by the Central Bank of the UAE) either directly through the Sanadak website at <https://sanadak.gov.ae> or call at 800SANADAK (800 72 623 25), info@sanadak.gov.ae.

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 calendar days depending on the category/type of Dispute. Call 600565551 to start our partnership nbf.ae *Terms and conditions apply

Call 600565551
to start our partnership

nbf.ae     

*Terms and conditions apply

ميثاق عملاء بنك الفجيرة الوطني



وعدنا لكم

في بنك الفجيرة الوطني (*1)، نلتزم بوضع عملانا في المقام الأول. ونسعى جاهدين لتقديم خدمات شفافة وعادلة وموثوقة ويسهل الوصول إليها، مع معاملتكم باحترام وتعاطف.

نُقدّر ملاحظاتكم، وإذا قُضّرنا في الوفاء بالتزامنا تجاه الخدمة، فسنستمع إليكم ونعالج مخاوفكم ونعمل باستمرار على تحسين تجربتكم.

يوضح ميثاق خدمة العملاء هذا التزامنا بمعالجة شكاواكم بشفافية وعادلة وتعاطف، بما في ذلك كيفية تقديم الشكاوى، واللائحة الزمنية التي نسعى للرد عليها وحلّها في غضوننا.

كيفية تقديم شكوى

يمكن تقديم جميع الشكاوى مجاناً عبر أي من قنوات تقديم الشكاوى المدرجة أدناه. ولا يفرض بنك الفجيرة الوطني أي رسوم على العملاء مقابل تقديم الشكاوى أو التحقيق فيها أو معالجتها أو تصعيدها أو حلّها.

يمكن تقديم الشكاوى عبر جميع القنوات التالية، بما في ذلك:

- من خلال مركز الاتصال على الرقم 600565551، واختيار الرقم 6 من القائمة الصوتية المخصّصة للشكاوى، أو عبر البريد الإلكتروني calcenter@nbf.ae، حيث سيقوم موظف البنك بتسجيل الشكاوى فوراً.
- عن طريق استمارات ملاحظات العملاء المتوفرة عبر موقعنا الإلكتروني: <https://smartform.nbf.ae:8082/ccweb/complaints/new>
- من خلال زيارة الفرع (في أي من فروع بنك الفجيرة الوطني أو عبر صناديق الشكاوى المتوفرة في الفروع).
- من خلال المقابلة الشخصية (وجهاً لوجه).
- تُرسل الشكاوى المجهولة (دون ذكر الهوية) عبر البريد الإلكتروني إلى: ComplaintsMU@nbf.ae
- يمكنك تصعيد الشكاوى التي لم يتم التعامل معها بشكل مرضٍ عبر البريد الإلكتروني إلى ComplaintsMU@nbf.ae مع ذكر الرقم المرجعي للحالة XXXXX.

نعمل معاً

مسؤولياتكم

لمساعدتنا على التحقيق في شكاواكم وحلّها بعدالة وكفاءة، نطلب منكم ما يلي:

- تقديم معلومات دقيقة وكاملة ومُحدّثة تتعلق بشكاواكم.
- تقديم أي مستندات أو سجلات أو أدلة داعمة قد تساعد البنك في التحقيق في الشكاوى.
- الرد على طلبات الحصول على معلومات إضافية أو توضيحات في الوقت المناسب.
- التعاون مع البنك خلال عملية التحقيق والحل.
- تقديم بيانات تواصل صحيحة، وإخطار البنك بأي تغييرات قد تؤثر على قدرتنا على التواصل معكم بخصوص شكاواكم.

من خلال العمل معاً، يمكننا المساهمة في ضمان التحقيق في الشكاوى وحلّها بعدالة وشفافية وبأسرع وقت ممكن.

استجابتنا

الإطار الزمني



- سنؤكد لكم كتابياً خلال يومي عمل استلامنا لشكاواكم، مع تزويدكم برقم مرجعي.
- يبلغ إطارنا الزمني القياسي لحل الشكاوى 15 يوماً تقويمياً. إلا أن هذا الإطار الزمني لا ينطبق على أنواع الشكاوى التالية:

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

في حال استغرق حل شكاوكم أكثر من 15 يوماً تقويمياً، فسنقوم أيضاً بـ:

- إعلامكم بأسباب التأخير،
- تحديد تاريخ جديد يمكن أن نتوقع بشكل معقول اتخاذ قرار بحلوله، و
- تزويدكم بمعلومات حول خيارات التصعيد المتاحة لكم.
- يرجى ملاحظة أن هناك فئة منفصلة لبعض المسائل، وعادة ما تكون تلك المرتبطة بأطراف ثالثة، ويُشار إليها بـ "المنازعات" (2*)، وسيعكس إشعارنا الأولي لكم هذا التصنيف.
- يمكن أن يتراوح الإطار الزمني لمعالجة المنازعات (2*) بين 5 و90 يوماً تقويمياً، وذلك حسب فئة أو نوع المنازعة والإجراءات المتبعة من قبل الطرف الثالث المعني.

معالجة الشكاوى وحلّها



- سنقوم بتسجيل شكاوكم في نظامنا وتزويدكم برقم مرجعي للشكوى.
- ستُسنَد شكاوكم داخلياً إلى فريق جودة خدمة العملاء (CSQ) لدينا، الذي سيعمل أيضاً بشكل وثيق مع الإدارات المعنية لضمان إجراء تحقيق شامل.
- تشرف وحدة إدارة الشكاوى الداخلية لدينا (Complaints MU) على هذه العملية بأكملها كجزء من الرقابة المستقلة على نتيجة الشكوى.
- بعد حل الشكوى، سنتلقون إشعاراً كتابياً بإغلاق الشكوى من بنك الفجيرة الوطني.
- بالنسبة للشكاوى، وفي حال طلب العميل ذلك، سيتم تزويده برسمي كتابي إضافي.
- في حال عدم رضاكم عن الحل المُقدّم، يرجى تصعيد الأمر عبر البريد الإلكتروني ComplaintsMU@nbf.ae مع ذكر الرقم المرجعي الأصلي لشكاوكم.
- في حال استمرار عدم رضاكم عن الرد النهائي للبنك، أو إذا تعذّر علينا حل الشكوى خلال 15 يوماً تقويمياً، يحق لكم تصعيد شكاوكم إلى سندر (وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية المستقلة التي أنشأها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي)، إما مباشرة عبر موقع سندر الإلكتروني على الرابط <https://sanadak.gov.ae>، أو بالاتصال على الرقم (800 72 623 25) SANADAK، أو عبر البريد الإلكتروني info@sanadak.gov.ae.

* بنك الفجيرة الوطني عضو في اتحاد مصارف الإمارات (UAEF)، وموقع على "الوعد بالخدمة" الخاص بشكاوى العملاء، ضُفِّم هذا الوعد بالخدمة كدليل إرشادي تستخدمه مصارف دولة الإمارات في الرد على شكاوكم. تتوفر نسخ من الوعد بالخدمة في الفروع أو عبر اتحاد مصارف الإمارات. ويرتبط الوعد بالخدمة على خمسة مبادئ إرشادية، هي: الشفافية، والإنصاف، والتعاطف، والموثوقية، والنفاد. "من نحن" اتحاد مصارف الإمارات (uaeif.ae)، والوعد بالخدمة (uaeef.ae).

* المنازعات: في عدد من الحالات التي يُقدّمون فيها ملاحظات ومخاوف إلى بنك الفجيرة الوطني بخصوص مسائل تشغيلية بسيطة عند استخدام خدمات البنك، مثل عمليات البطاقات (حيث قد يتسبب عنصر الطرف الثالث المرتبط بالبطاقات في حدوث تأخير)، أو انتشار البطاقات في أجهزة الصرف الآلي/إيداع النقد: قد تُسجّل هذه الحالات كـ "منازعات" تُعالج بشكل منفصل وفق إطار زمني يتراوح بين 5 و90 يوماً تقويمياً، وذلك حسب فئة/نوع المنازعة. اتصلوا بالرقم 600565551 لبدء شراكتنا. nbf.ae، تُطوَّق الشروط والأحكام.

اتصل على 600565551
لنبدأ شراكتنا

nbf.ae

* تُطوَّق الشروط والأحكام