

# ميثاق معالجة شكاوى العملاء في بنك الفجيرة الوطني

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

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

## كيفية تقديم شكوى

يمكنكم تقديم الشكوى بالتواصل معنا من خلال القنوات التالية:

- التواصل المباشر
- زيارة الفرع
- عن طريق مركز الاتصال (8008NBF(623) أو عبر البريد الإلكتروني [callcenter@nbf.ae](mailto:callcenter@nbf.ae)
- موقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك" <https://smartform.nbf.ae:8082/ccweb/complaints/new>

## التزامنا اتجاهكم

سنقدم خدماتنا من خلال فريق متعاون يتمتع بالمعرفة، ويتفهم احتياجاتكم، ويقوم بتلقي الشكاوي خلال يوم عمل واحد، وسيقوم فريق العمل بحلها في غضون يومين. وإذا لم يتم حلها خلال 4 أيام كحد أقصى. سنقوم بتقديم الموعد المتوقع عن القرار النهائي لكم. إذا تعدى وقت اتخاذ القرار أكثر من أسبوعين، سنقدم لكم إفادة أسبوعية عن حالة القرار.

إذا لم نتمكن من حل شكاوكم في غضون 70 يوماً سنقوم:

- إبلاغكم 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 نتمكن من الوفاء بهذه اللاتزامات، يمكنكم إرسال شكاوكم مباشرة إلى المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

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

اتصل على (8008NBF(623)