

ENB's Customer Service Charter		ميثاق خدمة عملاء بنك النيلين أبوظبي	
Our Commitment	We at ENB are committed to providing our valued and loyal customers with the best of services that meet or exceed their expectations. We strive to constantly improve our customer service delivery standards and to support our customers in their journey by creating a customer-centric culture and looking into your financial needs with speed and utmost transparency in all our dealings.	نحن في بنك النيلين أبوظبي ملتزمون بتزويد عملائنا الكرام والأوفياء بأفضل الخدمات التي تلي توقعاتهم أو تتجاوزها. نحن نسعى جاهدين لتحسين معايير تقديم خدمة العملاء باستمرار ودعم عملائنا في رحلتهم من خلال خلق ثقافة تركز على العملاء والنظر في احتياجاتك المالية بسرعة وأقصى قدر من الشفافية في جميع تعاملاتنا.	التزامنا اتجاهكم
Our Customer Service Pillars		أساسيات خدمة عملائنا	
Pillar (I)	Know your Product: In order to provide high-quality customer service, the bank's staff should have a well understanding of all our products and services.	تعرف على منتجك: من أجل توفير خدمة عملاء عالية الجودة، يجب أن يكون لدى موظفي البنك فهم جيد لجميع منتجاتنا وخدماتنا.	المحور (1)
Pillar (II)	Know your customer: The bank's staff needs to know the customers and understand their behavior which can help to deal with their needs professionally and do our utmost efforts to meet them.	اعرف عميلك: يحتاج موظفو البنك إلى معرفة العملاء وفهم سلوك وطبيعة العمل من أجل تحديد تصنيف مخاطر العملاء الذي يمكن أن يساعد في التعامل مع احتياجاتهم باحترافية وبذل قصارى جهدها لتلبيتها.	المحور (2)
Pillar (III)	A collaborative Staff: The bank's staff must work as a collaborative team to meet customer satisfaction.	الموظفون المتعاونون: يجب أن يعمل موظفو البنك كفريق تعاوني لتلبية رضا العملاء.	المحور (3)
Pillar (IV)	Be Responsive: The Bank's staff will respond promptly to your inquiries through the Bank's phone and E-mail services. The Bank will provide accurate and up-to-date information upon request, keeping waiting time to a minimum	كن متجاوباً: سيقوم موظفو البنك بالرد الفوري على استفساراتك من خلال خدمات الهاتف والبريد الإلكتروني الخاصة بالبنك. سيقوم البنك بتقديم معلومات دقيقة ومحدثة عند الطلب، مع الحفاظ على الحد الأدنى لوقت الانتظار	المحور (4)
Pillar (V)	Be Respectful: Respect for the customer is a vital component of our customer service, it can help the bank to reach superior levels of customer experience and our relationship with the customer.	كن محترماً: يعد احترام العميل عنصراً حيوياً في خدمة العملاء لدينا، حيث يمكن أن يساعد البنك على الوصول إلى مستويات متفوقة من تجربة العملاء وعلاقتنا مع العميل.	المحور (5)
Pillar (VI)	Build a long-lasting relationship: The Bank aims at building long-lasting relationships for the benefit of the customers through care, retaining their loyalty, and serving them beyond their expectations.	بناء علاقة طويلة الأمد: يهدف البنك إلى بناء علاقات طويلة الأمد لصالح العملاء من خلال الرعاية والحفاظ على ولائهم وخدمتهم بما يتجاوز توقعاتهم.	المحور (6)
Pillar (VII)	Welcoming Customer's Opinion: customer should feel welcome to provide his opinion, suggestions, and feedback to improve our service, raise a complaint, and will find a quick and satisfactory solution to the issue with appropriate actions for customer's satisfaction.	الترحيب برأي العميل: يجب أن يشعر العميل بالترحيب لتقديم رأيه واقتراحاته وملاحظاته لتحسين خدماتنا حيث يمكنه أيضاً رفع شكوى وسيجد حلاً سريعاً ومرضياً للمشكلة مع الإجراءات المناسبة لرضا العملاء.	المحور (7)

Complaints Management	إدارة الشكاوى
<p>As one of our customers, you have the right to make a complaint to seek an explanation or justification from the bank on any of your interactions with ENB within the following areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Products and Services offered by ENB and its staff. Transactions performed Bank statements that you are entitled to receive Fees and Charges Servicing Channels & customer touchpoints (Branch, Contact Centre, ENB Website, and Facebook) System performance including your experience using our ATMs. Issues related to Shari'a rulings & their adherence Issues relating to Compliance & Central Bank. Promotional/ Marketing campaigns & their materials. Recovery of financial facility Instalments Outstanding payments (if any) Privacy of your Data and any possible breaches. Security of your transaction with the bank Or any other experience you were not satisfied with and fell short of your expectations. 	<p>بصفتك أحد عملائنا، يحق لك تقديم شكوى للحصول على تفسير أو تبرير من البنك بشأن أي من معاملتك مع بنك النيلين أبوظبي ضمن المجالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> المعاملات المنجزة المنتجات والخدمات التي يقدمها بنك النيلين أبوظبي وموظفيه الرسوم البنكية كشف حساب بنكي يحق لك الحصول عليه أداء النظام بما في ذلك تجربتك في استخدام أجهزة الصراف الآلي لدينا. خدمة القنوات ونقاط التواصل مع العملاء (الفرع، مركز الاتصال، الموقع الإلكتروني لبنك النيلين أبوظبي، وفيسبوك) القضايا المتعلقة بالامتثال والبنك المركزي القضايا المتعلقة بالأحكام الشرعية والالتزام بها استرداد/ أقساط التسهيلات المالية الحملات الترويجية / التسويقية وموادها. خصوصية بياناتك وأي خروقات محتملة. المدفوعات المستحقة (إن وجدت) أمن بيانات العمليات الخاصة بحسابك مع البنك أو أي تجربة أخرى لم تكن راضيًا عنها ولم ترق إلى مستوى توقعاتك.
<p>Making Your Complaint</p> <p>You can raise/register a complaint in the following manner:</p> <ul style="list-style-type: none"> Visiting our Branch during branch working hours and lodging your complaint with one of our customer service representatives, or through the Complaint Box in the Branch. Phone Banking (+97126269995) By email complaint@nileinuae.com or through Internet and Mobile Banking Through our website. <p>Once your complaint is logged, you will receive an SMS sent to your mobile number registered with us and will provide you with your complaints' reference number.</p> <p>Your complaint will be acknowledged by one of our complaints handling personnel within 3 working days.</p> <p>Based on our discussion with you to understand you better and the nature of the issue, an estimated timeline of the complaint resolution will be provided.</p> <p>All calls will be made to you on recorded lines.</p> <p>We will endeavor to resolve your complaint within 7 working days. However, due to unavoidable circumstances where we exceed the agreed timeline, our staff will contact you to explain the reasons for our delay and agree with you on a new timeline.</p> <p>Once your complaint has been investigated, our staff will contact you to officially explain to you the resolution and confirm with you the closure of your complaint. The closure of your complaint will be followed by an SMS to your mobile number with us.</p>	<p>تقديم الشكاوى</p> <p>يمكنك رفع / تسجيل شكوى بالطريقة التالية:</p> <p>زيارة فرعنا خلال ساعات عمل الفرع وتقديم شكواك إلى أحد ممثلي خدمة العملاء لدينا، أو من خلال صندوق الشكاوى في الفرع.</p> <p>الخدمات المصرفية عبر الهاتف (+97126269995) عن طريق البريد الإلكتروني complaint@nileinuae.com أو من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك من خلال موقعنا على الانترنت</p> <p>بمجرد تسجيل الشكاوى الخاصة بك ، ستلقى رسالة نصية قصيرة يتم إرسالها إلى رقم هاتفك المحمول المسجل لدينا وسنزدك بالرقم المرجعي لشكواك.</p> <p>سيتم الرد على الشكاوى من قبل أحد موظفينا من قسم الشكاوى في غضون 3 أيام عمل.</p> <p>بناء على مناقشتنا معك لفهم طبيعة المشكلة بشكل أفضل ، سيتم توفير جدول زمني تقديري لحل الشكاوى.</p> <p>سيتم إجراء جميع المكالمات لك على خطوط مسجلة.</p> <p>سنسعى جاهدين لحل شكواك في غضون 7 أيام عمل. ومع ذلك ، نظرا لظروف استثنائية حيث نتجاوز الجدول الزمني المتفق عليه ، سيتصل بك موظفونا لشرح أسباب تأخرنا والاتفاق معك على جدول زمني جديد.</p> <p>بمجرد التحقيق في شكواك ، سيتصل بك موظفونا لشرح الحل لك رسميا والتأكيد معك على إغلاق شكواك.</p> <p>سيتم إغلاق شكواك رسالة نصية قصيرة إلى رقم هاتفك المحمول المسجل معنا.</p>

<p>Escalation of your complaint to the Central Bank(SANADAK) , if required</p>	<p>تصعيد الشكوى الخاصة بك إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (سندك) , إذا لزم الأمر</p>
<p>If you are not satisfied with the resolution provided or if your complaint remains unresolved after the stipulated response time, you may escalate your concern to the Central Bank of the UAE (SANADAK).</p> <p>You can escalate complaints in light of any of the following conditions:</p> <ul style="list-style-type: none"> You are not satisfied with our final decision. EL Nilein Bank, Abu Dhabi (ENB) did not provide you with a solution within 30 working days of submitting your complaint. ENB refuses to accept your complaint. <p>If ENB does not comply with the above procedures and timetables, you can escalate your complaint to SANADAK through:</p> <ul style="list-style-type: none"> their website: www.sanadak.gov.ae. Or visit Sanadak Center: Sanadak Unit – Emirates Financial Institute Building – Ground Floor – Sultan Bin Zayed the First Street – Abu Dhabi. <p>Working hours: Monday to Thursday 08:30 am to 03:30 Friday 08:30 AM to 11:30 AM</p> <ul style="list-style-type: none"> info@sanadak.gov.ae 8007262325 <p>Their complaint submission process is outlined in the link(https://www.sanadak.gov.ae/en/make-a-complaint/complaint-submission-process/#)</p>	<p>إذا لم تكن راضيًا عن الحل المقدم أو إذا لم يتم حل شكواك بعد الوقت المحدد للرد، يمكنك تصعيد شكواك إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (سندك).</p> <p>يمكنك تصعيد الشكاوى في ضوء أي من الشروط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> أنت غير راضٍ عن قرارنا النهائي. لم يقدم لك بنك النيلين حلاً في غضون 30 يوم عمل من تقديم شكواك. يرفض بنك النيلين قبول شكواك. <p>إذا لم يلتزم بنك النيلين بالإجراءات والجداول الزمنية المذكورة أعلاه، يمكنك تصعيد شكواك إلى سندك، وذلك عن خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> زيارة موقعهم الإلكتروني: www.sanadak.gov.ae او زيارة مركز سندك: <p>وحدة سندك – مبنى معهد الإمارات المالي – الطابق الأرضي – شارع سلطان بن زايد الأول – أبوظبي.</p> <p>ساعات العمل: من الاثنين إلى الخميس 08:30 صباحاً حتى 03:30 مساءً الجمعة 08:30 صباحاً حتى 11:30 صباحاً</p> <p>info@sanadak.gov.ae 8007262325</p> <p>يمكنك معرفة كيفية تسجيل الشكوى من خلال النقر على الرابط إجراءات تقديم الشكوى - Sanadak</p>