

Customer Service Charter

ميثاق خدمة العملاء

We will endeavor to provide comprehensive and courteous service through our various channels e.g. Branches, Phone Banking, Internet Banking, ATM and CDM.

نسعى إلى تقديم خدمة شاملة وملائمة من خلال قنواتنا المتعددة مثل الأفرع والخدمات المصرفية الهاتفية والخدمات المصرفية عبر الأنترنت وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة إيداع النقد والشيكات.

Complaint Registration

آلية تسجيل الشكاوى

You may log your complaint through following channels:

يمكنكم تسجيل الشكاوى من خلال القنوات التالية:

- Branches network
- Ajman bank website: www.ajmanbank.ae
- Email: writetous@AjmanBank.ae
- Contact Center: 600 5555 22

شبكة الفروع
الموقع الإلكتروني: www.ajmanbank.ae
البريد الإلكتروني: writetous@AjmanBank.ae
مركز الاتصال: 600 5555 22

Complaint Handling and Resolution

الإجراءات المتبعة للتعامل مع الشكاوى وحلها

- We aim to acknowledge complaints substantiated and provide you with a Complaint Ticket Reference Number by SMS within 24 hours.
- We will endeavor to resolve complaints within 5 working days, and in case Follow-up is required with third-parties, then it may take up more days in exceptional conditions, due to reliance on resolution by third-parties. Some complaints may exceed the specific time based on complexity.
- We will contact you in case we need more details related to the complaint.
- Once your complaint resolved\closed you shall receive SMS confirmation.

- نهدف إلى التعامل مع الشكاوى المثبتة وإرسال رسالة نصية تتضمن رقم مرجعي لمتابعة الشكاوى خلال 24 ساعة.
- سنبدل قصارى جهدنا لحل الشكاوى في غضون 5 أيام عمل، وقد تستغرق الإجراءات أكثر استثناء في حال متابعتها مع طرف ثالث، نتيجة الاعتماد على حلول الطرف الثالث. قد تتجاوز بعض الشكاوى الفترة المحددة وذلك بحسب تعقيدها.
- سنتواصل معك عند الحاجة إلى المزيد من التفاصيل المتعلقة بالشكاوى.
- سنطالع رسالة نصية قصيرة تؤكد حل وإغلاق الشكاوى.

Escalation of Complaints to the separate Complaint Resolution Mechanism

تصعيد الشكاوى إلى آلية حل الشكاوى المنفصلة

If you are unhappy with the resolution received, you may escalate the complaint along with the complaint ticket reference number by email to customer.escalation@ajmanbank.ae who will look into the matter further.

في حال لم تجد الحل المقدم مرضياً بالنسبة إليكم، فيمكنكم القيام بتصعيد الشكاوى من خلال مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني إلى customer.escalation@ajmanbank.ae مع إرفاق الرقم المرجعي للشكاوى من أجل المتابعة وسيقوم الفريق المختص بالتحقق من الأمر مجدداً.

We will do our best to amicably resolve your complaint, however, if we are unable to do so within 15 days or if you are not satisfied with the complaint resolution, you may contact "Sanadakh", which is an independent Ombudsman Unit for the resolution of financial and insurance complaints in the UAE www.sanadakh.gov.ae - Call Center (8007262325) 800SANADAK

سنبدل قصارى جهدنا لحل شكاؤك، ومع ذلك، إذا لم تتمكن من حل الشكاوى في غضون 15 يوماً أو إذا لم تكن راضياً عن الحل، يمكنك التواصل مع 'سناداك'، وهي وحدة مستقلة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة www.Sanadakh.gov.ae - مركز الاتصال (8007262325) 800SANADAK



600 5555 22 www.ajmanbank.ae

فيما مستندة من الشريعة السمحاء | Inspiring Shari'ah Values