

Bank of Shajrah

Consumer Complaints Service
Promise



Consumer Complaints Service Promise

Letter from the Chairman	03	رسالة رئيس مجلس الإدارة
Introduction	04	المقدمة
What is a Complaint?	05	تعريف الشكوى
How to Complain?	07	كيفية تقديم الشكوى؟
How to escalate to Sanadak	08	كيف ترفع شكوى الى سندك
Customer Awareness and Access	10	توعية العملاء والنفاذ

Letter from the Chairman of the Board

رسالة رئيس مجلس الإدارة

Dear Customers,

عملاؤنا الاعزاء،

On behalf of the Bank of Sharjah, I am pleased to present our Service Promise for handling bank complaints.

نيابة عن بنك الشارقة ، يسرني أن أقدم تعهدنا بخدمة التعامل مع شكاوى البنك.

This Service Promise was designed as a guideline to use in responding to complaints. The following pages include the definition of a complaint accepted by Bank of Sharjah and the Ombudsman (Sanadak) as well as the description of the process that the Bank will use in accepting, communicating and resolving complaints.

تم تصميم تعهد الخدمة هذا كمبدأ توجيهي لاستخدامه في الاستجابة للشكاوى . تتضمن الصفحات التالية تعريف الشكاوى المقبولة من قبل بنك الشارقة و وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الامارات العربية المتحدة (سندك)

وبالإضافة إلى وصف العملية التي سيستخدمها البنك في قبول الشكاوى والتواصل معها وحلها.

The Service Promise is built around five guiding principles - transparency, fairness, empathy, reliability, and accessibility - which we view as core to our daily operations and is a measure of the care we take to address customer complaints. These guiding principles were selected to ensure that the Bank conduct itself in a manner that is consistent with the highest ethical standards.

تم تكوين وعد - الخدمة حول خمسة مبادئ توجيهية - الشفافية والإنصاف والتعاطف والموثوقية وإمكانية الوصول - والتي نراها أساسية لعملياتنا اليومية وهي مقياس للرعاية التي نتخذها لمعالجة شكاوى العملاء.

تم اختيار هذه المبادئ التوجيهية لضمان تصرف البنك بما يتماشى مع أعلى المعايير الأخلاقية

The guidelines also demonstrate the aspirations of the banking industry to set a global benchmark in the way customer complaints are resolved.

وتُظهر هذه المعايير تطلعات القطاع المصرفي لوضع معيار عالمي لكيفية حل شكاوى العملاء.

Although this Service Promise does not address every complaint that may arise; Bank of Sharjah will follow both the letter and the spirit of this Promise as well as honor our obligation and provide the necessary support in that regard.

على الرغم من أن وعد الخدمة هذا لا يعالج كل شكاوى قد تنشأ، إلا أن بنك الشارقة سوف يتابع كل شكاوى بكل ما ينص عليه هذا الوعد، كما وسوف نحترم التزاماتنا وتقديم الدعم اللازم في هذا الصدد .

As its issuer, Bank of Sharjah fully supports this Service Promise, As a banking ecosystem, we are committed to operate according to this Promise and uphold our five guiding principles to handle complaints.

وكوننا نصدر هذا الوعد فإن بنك الشارقة يدعم بشكل كامل وعد الخدمة هذا ، و باعتباره نظاما ايكولوجيا مصرفيا، فإننا نلتزم بالعمل وفقا لهذا الوعد ونحافظ على مبادئنا الخمسة للتعامل مع الشكاوى.

Thank you for bringing your concerns to us and for your loyalty as Bank of Sharjah.

نشكركم على ثقتكم و ولائكم الكبارين،

Sheikh Mohammed Al Qassimi
Chairman
Bank of Sharjah

الشيخ محمد القاسمي
الرئيس
بنك الشارقة

المقدمة

نتعهد بدعم الوعد بالخدمة الذي يحدد معايير الممارسات الجيدة لمعالجة الشكاوى. ويهدف الوعد بالخدمة إلى تحسين الاستجابات لشكاوى العملاء في مختلف أنحاء الدولة من خلال الشفافية، الانصاف والتعاطف، الموثوقية والنفاذ

Introduction

We undertake, as a bank, to uphold this Service Promise which sets the standards of good practice for complaints handling. The Service Promise is aimed at improving complaints responses that customers receive across the UAE through transparency, fairness, empathy, reliability, and accessibility.

Overview

This Service Promise is a voluntary set of guidelines for conduct which sets standards of good banking practice for us to follow when dealing with complaints from persons who are, or who may become, our customers. This Promise applies to consumers and personal banking and excludes complaint resolution for corporate customers.

While this Promise is not legislation, The Bank is bound to honor the obligations the Promise sets out, overseen by the Central Bank.

What the Service Promise includes

This Service Promise has been developed around a set of 5 guiding principles and topics covered include:

1. A unified definition of what a complaint is - this will represent transparency and reliability for bank customers filing complaints and standardize definitions across the industry to ensure that complaints are tracked and root causes are addressed to improve the entire banking ecosystem;
2. Guidelines for the bank's internal processes and standards for handling complaints and consumer expectations for complaints handling at the bank - this will ensure that the Bank treat customer concerns **fairly**, customers can expect **reliable** and consistent responses to their complaints, customers have increased **accessibility** to the Bank through a variety of channels, and the bank will treat customer concerns with **empathy**;
3. How customers or their representatives - can pursue external escalation if they are not satisfied with how the bank addresses their complaint or do not receive a response within promised time frames - this provides

لمحة عامة

يعتبر الوعد بالخدمة مجموعة طوعية من التوجيهات الخاصة بالسلوك التي تحدد معايير الممارسات المصرفية الجيدة التي علينا اتباعها لدى معالجتنا شكاوى قدمها عملاؤنا او عملاء محتملون. يطبق هذا الوعد على العملاء والافراد والخدمات المصرفية الشخصية فقط.

وفي حين ان هذا الوعد ليس تشريعا ، تلتزم المصارف التي تعتمده بالوفاء بالموجبات التي يحددها والخاضعة لرقابة المصرف المركزي.

ماذا يتضمن الوعد بالخدمة

تم تطوير هذا الوعد بالخدمة استنادا الى مجموعة من خمسة مبادئ توجيهية ومواضيع شملها وهو يتضمن:

١. تعريف موحد للشكاوى- سيمثل ذلك الشفافية والموثوقية ، لعملاء المصرف الذين يتقدمون بشكاوى وتوحيد التعريف في القطاع بهدف ضمان تعقب الشكاوى ومعالجة الاسباب الجوهرية بغية تحسين النظام المصرفي برمته؛
٢. التوجيهات لعمليات المصارف الداخلية ومعايير معالجة الشكاوى وتوقعات العملاء حيال معالجة الشكاوى في المصرف -سيضمن ذلك معالجة المصارف لمخاوف العملاء بشكل منصف بحيث يمكن للعملاء ان يتوقعوا استجابات موثوقة ومناسبة الشكاويهم، وقد زاد العملاء معدل نفاذهم الى المصارف من خلال مجموعة متنوعة من القنوات ، كما وتقوم المصارف بمعالجة شكاوى العملاء بتعاطف.
٣. كيف يمكن للعملاء وممثليهم متابعة رفع الشكاوى الى جهات خارجية ان لم يكونوا راضين عن كيفية معالجة المصارف لشكاوهم او لم يحصلوا على استجابة ضمن الاطر الزمنية الموعودة- ويوفر ذلك درجة اضافية من الامن ويضمن الانصاف بالنسبة للعملاء.

an added layer of **security** and ensures **fairness** for the customer;

4. Standards for providing clear, reliable and sufficient information to consumers about the complaints process – this ensures that the Bank is held accountable and that customers privacy and best interests are at the forefront of complaints handling.

Objectives

The purpose of this Service Promise is to increase the quality of service that customers at the banks receive when they file a complaint about a financial product or service. Through providing a set of guidelines and a quality assurance to customers, this Promise will raise industry standards and ensure standardized processes and experiences across Bank.

This Service Promise complements and does not contradict legislative requirements, and aims to encourage consumer confidence in our Bank.

Our Principles Transparency Fairness Empathy Reliability Accessibility

What is a complaint?

We are committed to providing you, as our customers, service standards to meet or exceed global standards. To fulfill our commitment to you, we have provided guidelines regarding what we consider a complaint. The scope of the complaint is designed to protect your consumer rights and ensure your issues are appropriately handled across the Bank.

What is a complaint?

Any oral or written expression of dissatisfaction, whether justified or not, from, or on behalf of, a person. This expression alleges:

- a) Facts that may constitute contravention of any business conduct or customer service requirement;
- b) Cases where complainant has suffered (or may suffer) from misleading marketing / promotional activities; and
- c) An unfair practice in relation to the provision of, or failure to provide, a regulated financial product or service under

٤. المعايير لتوفير معلومات واضحة، موثوقة وكافية للعملاء حول سير الشكاوى -يضمن ذلك متابعة المصارف ووضع خصوصية العملاء ومصلحتهم فوق كل اعتبار عند معالجة الشكاوى.

الاهداف

يهدف الوعد بالخدمة الى تحسين نوعية الخدمات التي يتلقاها العملاء في مصارف دولة الامارات العربية المتحدة عندما يقدمون شكاوى حول منتج او خدمة مالية. ومن خلال توجيه مجموعة من التوجيهات و ضمان جودة الخدمات المقدمة للعملاء ، سيرفع هذا الوعد معايير القطاع و يضمن ان تكون عمليات وخبرات المصارف موحدة .

يكمل هذا الوعد بالخدمة المتطلبات القانونية و لا يتعارض معها، كما يهدف الى تعزيز ثقة العملاء في القطاع المصرفي .

مبادئنا الشفافية، الإنصاف ، التعاطف ، الموثوقية والنفاذ

تعريف الشكاوى

نلتزم بتزويدكم ،باعتباركم عملاءنا ، بمعايير خدمة تتماشى او حتى تتخطى المعايير العالمية . وبغية الوفاء بوعدها هذا تجاهكم، حددنا توجيهات تتعلق بما نعتبره بمثابة تعريف شكاوى . ان نطاق الشكاوى مصمم لحماية حقوقكم و ضمان معالجة مشاكلكم بالشكل الصحيح من قبل البنك .

ماهي الشكاوى ؟

اي تعبير شفهي او خطي عن عدم رضى ، سواء مبرر او لا، من جانب او بالنيابة عن شخص ما و يتضمن هذا التعبير :

- أ) وقائع يمكن ان تشكل مخالفة لاي سلوك في العمل او متطلبات خدمة العميل،
- ب) قضايا حيث عانى المشتكون او قد يعانون جراء انشطة تسويق/ ترويج مضللة ، او
- ت) ممارسة غير عادلة فيما يتعلق بتوفير او العجز عن توفير منتج او خدمة مالية منظمة بموجب اي قانون في دولة الامارات العربية المتحدة .

any written law administered by the UAE government.

We, as a Bank, are individually responsible for determining the merits of each complaint, including processes for handling and escalating complaints, criteria for categorizing and prioritizing, response times to resolve complaints, and potential redress actions.

This definition recognizes all complaints as requiring a written response and depending on the processes and categories of complaints at the Bank, certain complaints also merit resolution (financial or non-financial).

Who can submit a complaint?

Any individual who has a relationship with Bank of Sharjah (past, current, or seeking a future relationship) through a product or service can submit a complaint.

What does this mean for you?

You can complain about any regulated financial product, service, marketing/promotion activities, customer service or unfair practice **including but not limited** to the following:

نحن كبنك ، مسؤولون بشكل فردي عن تحديد مقاييس كل شكوى ، بما في ذلك عمليات مراجعة ورفع الشكاوى معايير تحديد الفئات والاولوية ، المهل المحددة لحل الشكاوى و خطوات التعويض المحتملة .

كما ويلحظ هذا التعريف ان كافة الشكاوى تتطلب ردا خطيا، واستنادا الى العمليات وفئات الشكاوى في البنك، كما تستحق بعض الشكاوى حولا سريعة (مالية أو غير مالية) .

من يمكنه تقديم شكوى ؟

يمكن لأي فرد تربطه علاقة ببنك الشارقة (سابقا، حاضرا او يسعى لاقامة علاقة في المستقبل) سواء يستفيد من احد منتجاتنا او من خدماتنا تقديم شكوى .

ما الذي يعنيه ذلك بالنسبة اليك ؟

يمكنك الشكاوى من اي منتج أو خدمة مالية منظمة، أنشطة تسويق / ترويج ، خدمة عملاء او ممارسة غير عادلة بما في ذلك ومن دون تحديد ماليي :

Categories Complaint Examples Areas

Products

- Opening or managing accounts
- Credit or debit card issues
- Product promotions and offerings

Services

- Payments
- Billing disputes
- Money transfer issues

Fees And Charges

- Unclear fees & charges
- Unauthorized transactions
- Terms & conditions issues

Promotion / Marketing Activities

- Application process
- Unclear or unfair marketing & advertising
- Mis-selling

Customer Service

- Employee behavior
- Long queue at branches
- Delays in service (liability letters, etc.)

امثلة عن الشكاوى

المنتجات

- فتح و ادارة الحساب
- اصدار بطاقة إئتمان
- ترويج وتقديم المنتجات

الخدمات

- الدفعات
- نزاعات تتعلق بالفواتير
- مشاكل تحويل المال

الرسوم والفئات

- رسوم واعباء غير واضحة
- معاملات غير مرخصة
- مشاكل تتعلق بالأحكام والشروط

أنشطة الترويج/ التسويق

- عملية تقديم الطلب
- عملية تسويق و اعلان غير واضحة او غير عادلة
- اساءة البيع

خدمة العملاء

- سلوك الموظف
- صفوف انتظار طويلة في الفروع
- تأخير في الخدمة(شهادات عدم التزامات، الخ)

Loans

- Understanding loans / Loan tactics
- Issues in applying for loans
- Signing the agreement

Debt Collection

- Debt consolidation problems & concerns
- Accessing money

Information Systems

- ATM, Call center, mobile banking, website, or other digital platform problems
- Accessibility problems

Security / Privacy

- Lost or stolen checks or other issues
- Personal information privacy complaints

3rd Parties

- Membership benefit issues with 3rd parties (miles, partners, etc.)

What is not a complaint?

Any general dissatisfaction that is not related to above (e.g. bank logo, branch location, etc.) will be considered feedback / suggestion and will be provided with a response accordingly.

How to complain

We will do our best to intercept any potential issues and prevent your complaints before they occur. However, we know that problems happen. When complaints do arise, we aim to handle them quickly and to your satisfaction, as much as possible.

Overview

We have a dedicated process in place to manage any complaints you submit to us. This service will always be free and accessible to you. We ask that you contact Bank of Sharjah and give us a chance to respond to your complaint.

How it works

First, you should **contact Bank of Sharjah** using available channels, which may include, but are not limited to:

- Call Center Branch
- Internet and Mobile Banking
- E-mail / Web Complaint Forms
- Social Media

القروض

- فهم القروض/تكتيكات القروض
- مشاكل في تقديم طلبات الحصول على قروض
- توقيع الاتفاق

استيفاء الدين

- مشاكل ومخاوف توحيد الديون
- النفاذ الى الاموال

انظمة المعلومات

- اجهزة الصراف الآلي، مركز الاتصال، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، الموقع الالكتروني، او غيرها من مشاكل المنصات الرقمية
- مشاكل الدخول الى النظام

الامن والخصوصية

- شيكات مفقودة او مسروقة او مشاكل اخرى
- شكاوى بشأن خصوصية المعلومات الشخصية

الاطراف الثالثة

- العضوية/مشاكل فائدة مع أطراف ثالثة (أميال شركاء، الخ).

ما الذي لا يعتبر شكوى ؟

اي عدم رضى عام غير مرتبط بما تقدم (على سبيل المثال شعار المصرف ، الموقع، موقع الفرع، الخ .) يعتبر رأي / اقتراح ويتم الرد عليه بحسب طبيعته .

كيف تقدم شكوى ؟

سنبذل كل ما في وسعنا لاستباق مشاكل محتملة والؤول دون تقديمك شكوى أساسا . لكننا ندرك ان المشاكل تحصل .وعندما يتم تقديم شكوى، نسي الى معالجتها بسرعة والى ارضائكم قدر المستطاع.

لمحة عامة

لدينا آلية متبعة مخصصة لإدارة اي شكوى تقدمها لنا .ستكون هذه الخدمة مجانية ومتوافرة لك دائما . نطلب منك الاتصال ببنك الشارقة ومنحنا فرصة للاستجابة الى شكاوك.

الآلية

اولا عليك الاتصال ببنك الشارقة عبر استخدام القنوات المتاحة التي قد تضم على سبيل المثال لا الحصر:

- مركز الاتصال الفرع
- الخدمات عبر الانترنت و الهاتف المحمول
- نماذج الشكاوى عبر البريد الالكتروني / شبكة الانترنت .
- وسائل التواصل الاجتماعي

The below process describes the general timeline to respond to your complaint. The Bank will exercise separate processes which ensures rapid response and care for submissions received as feedback, inquiries, or service requests.

Upon receiving the complaint, we will:

- Notify you that your complaint has been received **within 2 business days** of you submitting the complaint;
- Unless we already provided you with a resolution, we will provide you an **estimated resolution time within 4 business days**;
- If you have not received a resolution in the provided timeframe, we will provide you with weekly updates on the status of your complaint and a revised resolution timeframe (for cases that require a timeframe more than 2 weeks).

If we are unable to resolve your complaint within 30 days, we will:

- Inform you of the reasons for the - delay;
- Specify a date when a decision can - reasonably be expected (unless we are waiting for a response from you); and
- Provide you with information about - your options for external escalation after the 30 day time frame for complaints resolution is not met.

Final Decision

Whenever we provide you with our final resolution, we will inform you of the external escalation options available to you if you are not satisfied. This process is explained in more detail in the next section.

Failure to Adhere to Service Promise

If Bank of Sharjah did not adhere to the terms as outlined in this Service Promise, you can submit your complaint directly to Sanadak.

How to escalate to Sanadak

We understand that sometimes we are unable to respond fast enough or provide a resolution to your satisfaction. For such scenarios, you have the right to escalate your complaint to Sanadak, who will work with Bank of Sharjah to ensure that you are provided with a resolution.

تصف العملية ادناه الجدول الزمني العام للاستجابة الى شكاوك .
سيقوم البنك بعمليات منفصلة تضمن استجابة سريعة ومتابعة كل ما
هو مقدم من في اطار الشكوى والردود عليها، التساؤلات أو طلبات
الخدمات بعناية.

فور استلام الشكوى، ستعمد الى :

- أ- ابلاغك بأنة تم تلقي الشكوى في غضون يومي عمل من تاريخ تقديمك اياها ،
- ب- ما لم نكن قد منّا لك حلا أساسيا فسنمنحك اطارا زمنيا تقريبا للحل في غضون اربعة ايام عمل ،
- ت- ان لم تستلم حلا في الفترة الزمنية المحددة سنطلعك بشكل اسبوعي على تطور وضع شكاوك و نقدم لك اطارا زمنيا للحل (للحالات التي تتطلب فترة زمنية تتخطى الاسبوعين)

**في حال لم نكن قادرين على ايجاد حل لشكاوك في غضون ٣٠ يوم
سنعمد الى :**

- أ- ابلاغك سبب التأخير
- ب- تحديد موعد معقول لتوقع صدور قرار بهذا الشأن(ما لم نكن بانتظار رد من جانبك) و
- ت- تزويدك بمعلومات حول خيارات رفع الشكوى الى جهه خارجية بعد انقضاء الفترة الزمنية البالغة ٣٠ يوما لتوفر الحل.

القرار النهائي

عندما نبغلك بقرارنا النهائي ، سنطلعك على الخيارات المتاحة لرفع الشكوى الى جهات خارجية ان لم تكن راضيا عن الحل الذي تقدمنا به . سيتم شرح هذه العملية بشكل مفصل في الفقرة التالية :

في حال تخلف البنك عن الوفاء بالوعد بالخدمة

ان لم يتقيد بنك الشارقة بالشروط الواردة في الوعد بالخدمة، يمكنك تقديم شكاوك مباشرة الى سندك.

كيف ترفع شكوى الى سندك

نحن ندرك أنه احيانا نعجز عن الاستجابة بالسرعة الكافية او تقديم حل يرضيك. في اطار سيناريوهات مماثلة، لديك الحق برفع شكاوك الى سندك الذي سيعمل مع بنك الشارقة لضمان توفير الحل المناسب لشكاوك .

لمحة عامة

Overview

If you have a complaint about the service you receive, you should always address this complaint directly to the Bank first. **Only after raising your complaint with the Bank**, should you pursue external mediation and escalate your complaint to Sanadak. Any person who has submitted a complaint to the Bank can escalate their complaint to Sanadak.

The **role of Sanadak is to act as an impartial mediator**. After verifying that you first pursued mediation with the Bank and that your complaint falls under the Banks mandate, an agent will collect your information regarding the complaint, and then work with you and Bank of Sharjah to come to a resolution.

Sanadak acknowledges the receipt of the complaint **within 3 business days**, and provides a response **within 15 calander days**; however, and should any party raise an appeal they can do so **within 30 complete business days** from the issue of determination by Sanadak. some issues are complex, and sometimes involve third parties. These complaints may take longer to resolve.

What complaints can you escalate?

You can escalate complaints as per the definition in this document given any of the following conditions:

- You are not satisfied with the final decision provided by the Bank; or
- The Bank has not provided you with a resolution within 30 days of complaint submission; or
- If the Bank refuses to accept your complaint.

What should you not escalate?

While any complaint related to financial products and services is accepted at the Bank, there are select cases which fall outside of Sanadak's mandate and which it will not be able to resolve. If you contact Sanadak with a complaint that falls outside of its mandate, it will notify you of the appropriate authority.

ان كانت لديك شكوى حول الخدمة التي تحصل عليها، عليك دائما تقديم شكوى الى البنك اولاً. و فقط بعد تقديم الشكوى الى البنك يمكنك طلب الوساطة الخارجية ورفع الشكوى الى سندك، يحق لأي فرد تقدم بشكوى الى البنك رفعها الى سندك .

يمثل دور سندك بان يكون وسيطاً محايداً . بعد التأكد من انك طلبت وساطة البنك او لا و ان شكواك تضمن اطار مهمة المصرف ، فان موظفا مختصا سيقوم بجمع المعلومات بشأن الشكوى ، ومن ثم سيعمل معك ومع بنك الشارقة للتوصل الى حل .

تقر سندك باستلام الشكوى خلال 3 أيام عمل، وتقدم ردها خلال 15 ايام تقويمياً . ومع ذلك، يمكن لأي طرف تقديم استئناف خلال 30 يوم عمل كامل من تاريخ صدور قرار سندك، لكن بعض المسائل قد تكون معقدة و تتضمن احيانا طرفاً ثالثاً وقد يستغرق حلها فترة اطول .

اي شكوى يمكنك رفعها الى سندك ؟

يمكنك رفع الشكاوى الى سندك وفق التعريف الوارد في هذا المستند في حال توافر اي الشروط التالية :

- أ- لست راضياً عن القرار النهائي الصادر عن البنك ، او
- ب- لم يقدم لك البنك حلاً في غضون ٣٠ يوماً من تاريخ تقديم الشكوى، او
- ت- رفض البنك الموافقة على الشكوى.

اي شكوى لايجدر بك رفعها الى سندك ؟

في حين أي شكوى ترتبط بالمنتجات و الخدمات المالية يتم قبولها في البنك، فان هناك حالات معينة تكون خارجة عن اطار صلاحيات سندك وبالتالي فانه لن يتمكن من حلها. ان اتصلت ب سندك لتقديم شكوى خارج اطار صلاحياته ،فانه سيرشك الى السلطات المعنية المناسبة لمعالجة الامر .

Complaints that should not be escalated:

- Cases that have been addressed by the Bank over 6 months ago (Note: this refers to when the bank provided you with a (resolution, not when the issue or complaints originated)
- Matters that are currently the subject of legal proceedings or have already been dealt with by a court
- General comments on products and services

How can you escalate your complaint?

First, we encourage you to follow up with the Bank first to ask about the status of the complaint investigation process. (We may have contacted you but had been unsuccessful in reaching you).

Second, contact Sanadak and explain your issue.

They will either accept your complaint or refer you to the most relevant authority.

Sanadak will provide you with a reference number, which you can use to follow up. Once a decision is reached, Sanadak will notify you via email or SMS. All services provided by Sanadak are free of charge.

How do you file a complaint with Sanadak?

You have three options to file a complaint with Sanadak. A complaint can be filed:

- Online – via the Sanadak website <http://www.sanadak.gov.ae/> or application
- Through the Sanadak Call Center (800 72 62325)
- In person by visiting the Sanadak in Abu Dhabi

Customer Awareness and Access

We wish to make the complaint process as transparent for you as possible. To accomplish this, we will provide this Service Promise and our procedures for handling complaints across a variety of mediums, and a hard copy of the Service Promise can be accessed at any time at our branches.

Type of information available

As a Bank, we guarantee to prominently publicize the availability and accessibility of both our internal and external processes for resolving disputes to ensure clarity to you about how to complain and what to expect from the resolution.

الشكاوى التي لا يجب رفعها الى سندك ؟

- القضايا التي عالجها البنك منذ أكثر من ٦ اشهر (ملاحظة : اي من تاريخ تقديم البنك لحل لك و ليس تاريخ تقديم الشكاوى او نشوء المشكلة)
- المسائل التي تكون خاضعة لاجراءات قانونية او سبق ان تم معالجتها امام الهيئات القضائية / المحكمة
- التعليقات العامة بشأن المنتجات والخدمات .

كيف يمكنك رفع الشكاوى الى سندك ؟

اولا نشجعك على متابعة القضية مع البنك في بداية الامر لتسأل عن وضع الشكاوى في اطار عملية التحقق من مضمونها،(قد نكون حاولنا الاتصال بك في وقت سابق من دون الوصول اليك).
ثانيا قم بالاتصال ب سندك و اشرح له المسألة .

فهم اما سيقبلون شكاوك او يحيلوك الى السلطات المختصة.

سيمنحك سندك رقما مرجعيا يمكنك استخدامه للمتابعة. فور اتخاذ القرار سيطلعك سندك علىية من خلال البريد الالكتروني او رسالة قصيرة. يذكر ان كافة الخدمات التي يقدمها لك سندك مجانية.

كيف يمكنك رفع شكاوى امام سندك ؟

لديك ثلاث خيارات لرفع شكاوى امام سندك يمكن رفع شكاوى :

- عبر الانترنت – من خلال موقع سندك <http://www.sanadak.gov.ae/> او تطبيق سندك على الهاتف المحمول
- عبر مركز اتصال سندك (800 72 62325)
- شخصيا من خلال زيارة المقر الرئيسي لسندك في مدينة ابوظبي

توعية العملاء وامكانية الدخول

نسعى لان نجعل آلية تقديم الشكاوى شفافة قدر المستطاع بالنسبة لك. بهدف تحقيق هذه الغاية، سنقدم الوعد بالخدمة واجراءاتنا المتبعة لمعالجة الشكاوى عبر عدة وسائل، هذا ويمكن الاطلاع على نسخة مطبوعة من الوعد بالخدمة في اي وقت في فروع البنك.

نوع المعلومات المتوفرة

نحن كبنك، نضمن الاعلان بشكل واضح عن توافر وسهولة النفاذ الى آلياتنا الداخلية والخارجية لحل النزاعات من أجل توفير المعلومات الواضحة حول كيفية تقديم الشكاوى، وما يمكن توقعه من حلول.

We will provide you with information about both

- our **internal process** at the time the dispute arises; and
- the external process you can pursue** if you are dissatisfied with the resolution we provide you, at the same time as you are told about the final outcome of the internal process.

سنقدم اليك المعلومات على السواء حول
أ- الآلية الداخلية عند حصول نزاع
ب- الآلية الخارجية التي يمكن اللجوء اليها ان لم تكن راضيا عن
الحل الذي قدمناه لك ، بالتزامن مع ابلاغك عن النتيجة
النهائية للعملية الداخلية .

Where to access information?

The availability and accessibility of both our internal and external processes for resolving disputes may be provided through the following points of contact, including:

- Branches;
- Bank websites; and
- Telephone-based banking services and other digital channels.

اين يمكن النفاذ الى المعلومات؟
يمكن ضمان الاطلاع والنفاذ الى الآليات الداخلية والخارجية المتبعة
لدينا لحل النزاعات من خلال نقاط الاتصال التالية، بما فيها
أ- الفروع
ب- مواقع البنك الالكترونية، و
ت- الخدمات المصرفية القائمة على الهاتف المحمول وقنوات
رقمية أخرى.

Accessing the Service Promise at branches

Bank of Sharjah shall make the Service Promise available at the offices where they carry on business and to which the public has access.

النفاذ الى الوعد بالخدمة في الفروع
يعكف بنك الشارقة على ضمان توافر الوعد بالخدمة في المكاتب حيث
تجري العمليات والتي يمكن للجميع الوصول اليها.

Members shall also display a notice that a copy of the Service Promise can be provided by the Bank of Sharjah at:

كما سيعمل على عرض شعارا مفاده ان نسخة عن الوعد بالخدمة
متوفرة لدى بنك الشارقة على العنوان التالي :

P.O. Box 1394
Sharjah, United Arab Emirates
Telephone: +971 6 5113395
Fax: + 971 6 5694422
Email: complain@bankofsharjah.com
Website: www.bankofsharjah.com

ص.ب ١٣٩٤
الشارقة، الامارات العربية المتحدة
هاتف: +971 6 5113395
فاكس: +971 6 5694422
الايميل complain@bankofsharjah.com
الموقع الالكتروني www.bankofsharjah.com

The Central Bank will also maintain a hard copy of this Service Promise and can be contacted at:

سيحتفظ المصرف المركزي ايضا بنسخة مطبوعة عن الوعد بالخدمة
ويمكن الاتصال به عبر

P.O. Box: 854
Abu Dhabi, United Arab Emirates
Telephone: +971 2 6652220
Fax: +971 2 6652504
Email: uaecb@cbuae.gov.ae
Website: www.centralbank.ae

ص. ب ٨٥٤
ابوظبي، الامارات العربية المتحدة
هاتف : +971 2 6652220
فاكس : +971 2 6652504
ايميل uaecb@cbuae.gov.ae
الموقع الالكتروني www.centralbank.ae

Bank of Sharjah's commitments to you

In addition to the commitments we have made throughout this Service Promise, Bank of Sharjah also ensures that:

التزامات بنك الشارقة تجاهك
الى جانب الالتزامات التي عرضناها في الوعد بالخدمة ، يضمن ايضا بنك
الشارقة :

- a. We recognize the needs of older persons and customers with a disability to have access to this Promise and we will exercise a supervisory role to ensure reasonable measures are taken to enhance their access;
- b. If you do not understand any content of this Promise, we will be on hand to explain and clarify the meaning;
- c. If you ask us for advice on filing complaints within our Bank or at Sanadak, our authorized staff will be available to assist you or refer you to the appropriate external source;
- d. We will commission a review of this promise on an annual basis and inform you, our customers, of any changes;
- e. We ensure that our staff and authorized representatives will be trained and knowledgeable of the commitments for complaints handling laid out in this Promise and will work to improve the complaints handling ecosystem.

- أ- نضمن توفير امكانية النفاذ الى الوعد لكبار السن و ذوي الاحتياجات الخاصة ، و سنضطلع بدور اشرافي للحرص على اتخاذ مايلزم من تدابير لضمان تحقيق ذلك ،
- ب- نحن مستعدون لشرح معاني الوعد و توضيح اي من محتوياته في حال رغبتكم بالاستفسار عن اي من بنوده،
- ت- اذا توجهتم الينا للاستعلام عن كيفية تقديم شكوى الى البنك او الى سندرک سيكون موظفونا المخولون حاضرين لمساعدتك او احالتك الى المرجعية الخارجية المناسبة ،
- ث- سنقوم بمراجعة سنوية لهذا الوعد و سنطلعكم، اي عملاءنا على اي تغييرات ،
- ج- نحرص على ان يحصل موظفونا و ممثلونا المخولون على التدريب وان يكونوا على علم و دراية بالتزامات معالجة الشكاوى الواردة في هذا الوعد ، كما اننا سنعمل على تحسين نظام معالجة الشكاوى .

Sheikh Mohammed Al Qassimi
Chairman
Bank of Sharjah

05/12/2025