

Consumer Complaints Service Promise

وعد خدمة شكاوى المستهلك

Letter from Chairman	02	رسالة رئيس مجلس الادارة
Introduction	03	المقدمة
What is a Complaint?	04	تعريف الشكوى
How to complain?	05	كيفية تقديم الشكوى
How to escalate to the Central Bank	06	كيف ترفع شكوى الى البنك المركزي
Customer Awareness and Access	07	توعية العملاء والنفوذ

HEAD OFFICE:Al Khan Street P.O. Box: 1394 Sharjah - U.A.E. Tel: +971 6 5694411 Fax: +971 6 5694422 E-mail: enquire@bankofsharjah.com Web: www.bankofsharjah.com Swift: SHARAEASPublic Shareholding Company Incorporated in Sharjah by Amiri Decree dated 22 Dec. 1973
Commercial Registration Number 1130 Sharjah - U.A.E.

Your Partner in progress

شراكة نحو الافضل

Letter from the Chairman of the Board

رسالة رئيس مجلس الادارة

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 Central Bank 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 والبنك المركزي بالإضافة 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 ان 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، فان بنك الشارقة يدعم بشكل كامل وعد الخدمة هذا، وباعتباره نظامًا إيكولوجيًا مصرفيًا، فإننا نلتزم بالعمل وفقًا لهذا الوعد ونحافظ على مبادئنا الخمسة للتعامل مع الشكاوى.

HEAD OFFICE:

Al Khan Street P.O. Box: 1394 Sharjah - U.A.E. Tel: +971 6 5694411 Fax: +971 6 5694422

E-mail: enquire@bankofsharjah.com Web: www.bankofsharjah.com Swift: SHARAEAS

Public Shareholding Company Incorporated in Sharjah by Amiri Decree dated 22 Dec. 1973
Commercial Registration Number 1130 Sharjah - U.A.E.

Your Partner in progress

شراكة نحو الافضل

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

نشكركم على ثقتكم وولائكم الكبارين،

Ahmed Al Noman
Chairman
Bank of Sharjah

احمد النومان
الرئيس
بنك الشارقة

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

المقدمة:

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

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 تعتمد 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:

- 1- 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؛

addressed to improve the entire banking ecosystem;

- 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**;

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

- 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.

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 لشكاويهم، وقد زاد العملاء معدل نفاذهم الى المصارف من خلال مجموعة متنوعة من القنوات، كما وتقوم المصارف بمعالجة شكاوى العملاء بتعاطف.

٣- كيف يمكن للعملاء وممثلهم 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.

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

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

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 وضمان جودة الخدمات المقدمة للعملاء، سيرفع هذا الوعد معايير القطاع ويضمن ان تكون عمليات

customers, this Promise will raise industry standards and ensure standardized processes and experiences across Bank.

وخبرات المصارف موحدة.

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

يكتل هذا الوعد بالخدمة المتطلبات القانونية ولا يتعارض معها، كما يهدف الى تعزيز ثقة العملاء في القطاع المصرفي.

Our Principles *Transparency Fairness
Empathy Reliability Accessibility*

مبادئنا الشفافية، الإنصاف، التعاطف، الموثوقية والنفاذ

What is a complaint?

تعريف الشكاوى

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.

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

What is a complaint?

ما هي الشكاوى؟

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

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

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

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

Consumer Complaints Service Promise

وعد خدمة شكاوى المستهلك

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.

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 وخطوات التعويض المحتملة.

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).

كما ويلاحظ 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).

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.

من يمكنه تقديم شكوى؟

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

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:

ما الذي يعنيه ذلك بالنسبة اليك؟

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

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.

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.

HEAD OFFICE:

Al Khan Street P.O. Box: 1394 Sharjah - U.A.E. Tel: +971 6 5694411 Fax: +971 6 5694422

E-mail: enquire@bankofsharjah.com Web: www.bankofsharjah.com Swift: SHARAEAS

Public Shareholding Company Incorporated in Sharjah by Amiri Decree dated 22 Dec. 1973
Commercial Registration Number 1130 Sharjah - U.A.E.

Your Partner in progress

شراكة نحو الافضل

Categories Complaint Areas	Examples	امثلة عن الشكاوى	الفئة/ مجالات ،
Products	<ul style="list-style-type: none"> Opening or managing accounts Credit or debit card issues Product promotions and offerings 	<ul style="list-style-type: none"> *فتح او ادارة حساب *اصدار بطاقة ائتمان * ترويج وتقديم المنتجات 	المنتجات
Services	<ul style="list-style-type: none"> Payments Billing disputes Money transfer issues 	<ul style="list-style-type: none"> *الدفعات *نزاعات تتعلق بالفواتير *مشاكل تحويل المال 	الخدمات
Fees And Charges	<ul style="list-style-type: none"> Unclear fees & charges Unauthorized transactions Terms & conditions issues 	<ul style="list-style-type: none"> *رسوم واعباء غير واضحة *معاملات غير مرخصة *مشاكل تتعلق بالأحكام والشروط 	الرسوم والفئات
Promotion / Marketing Activities	<ul style="list-style-type: none"> Application process Unclear or unfair marketing & advertising Mis-selling 	<ul style="list-style-type: none"> *عملية تقديم الطلب *عملية تسويق و اعلان *غير واضحة او غير عادلة *اساءة البيع 	انشطة الترويج/ التسويق
Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> Employee behavior Long queue at branches Delays in service (liability letters, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> *سلوك الموظف * صفوف انتظار طويلة في الفروع *تأخير في الخدمة (شهادات عدم التزامات، الخ) 	خدمة العملاء
Loans	<ul style="list-style-type: none"> Understanding loans / Loan tactics Issues in applying for loans Signing the agreement 	<ul style="list-style-type: none"> *فهم القروض/تكتيكات القروض *مشاكل في تقديم طلبات الحصول على قروض *توقيع الاتفاق 	القروض
Debt Collection	<ul style="list-style-type: none"> Debt consolidation problems & concerns Accessing money 	<ul style="list-style-type: none"> *مشاكل ومخاوف توحيد الديون *النفاذ الى الاموال 	استيفاء الدين
Information Systems	<ul style="list-style-type: none"> ATM, Call 	<ul style="list-style-type: none"> *اجهزة الصراف الآلي، 	انظمة المعلومات

	center, mobile banking, website, or other digital platform problems	مرکز الاتصال، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، الموقع الإلكتروني، أو غيرها من مشاكل المنصات الرقمية	
	◦ Accessibility problems	*مشاكل الدخول الى النظام	
Security / Privacy	◦ Lost or stolen checks or other issues	*شيكات مفقودة او مسروقة او مشاكل أخرى	الامن/ الخصوصية
	◦ Personal information privacy complaints	*شكاوى بشأن خصوصية المعلومات الشخصية	
3rd Parties	◦ Membership / benefit issues with 3rd parties (miles, partners, etc.)	*العضوية/ مشاكل فائدة مع أطراف ثالثة (أميال، شركاء، الخ.)	الاطراف الثالثة

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:

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، نسعى 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 شكواك.

الآلية

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

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

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:

- a. Notify you that your complaint has been received **within 2 business days** of you submitting the complaint;
- b. Unless we already provided you with a resolution, we will provide you an **estimated resolution time within 4 business days**;
- c. 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 60 days, we will:

- a. Inform you of the reasons for the delay;

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

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

فور استلام الشكاوى، سنعمد الى:

- أ- ابلغك بانه تم تلقي الشكاوى في غضون يومي عمل من تاريخ تقديمك اياها؛
- ب- ما لم نكن قدمنا لك حلا اساسيا، فسنمنحك اطارا زمنيا تقريبا للحل في غضون اربعة ايام عمل؛
- ج- ان لم تستلم حلا في الفترة الزمنية المحددة، سنطالعك بشكل اسبوعي على تطور وضع شكاوك ونقدم لك اطارا زمنيا للحل (للحالات التي تتطلب فترة زمنية تتخطى الاسبوعين).

في حال لم نكن قادرين على ايجاد حل لشكاوك في غضون ٦٠ يوما، سنعمد الى:

أ- ابلغك باسباب التأخير

Consumer Complaints Service Promise

وعد خدمة شكاوى المستهلك

- b. Specify a date when a decision can reasonably be expected (unless we are waiting for a response from you); and
- c. Provide you with information about your options for external escalation after the 60 day time frame for complaints resolution is not met.

ب- تحديد موعد معقول لتوقع صدور قرار بهذا الشأن (ما لم تكن بانتظار رد من جانبك) و؛

ج- تزويدك بمعلومات حول خيارات رفع الشكاوى الى جهة خارجية بعد انقضاء الفترة الزمنية البالغة ٦٠ يوما لتوفر الحل.

Final Decision

القرار النهائي

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.

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

Failure to Adhere to Service Promise

في حال تخلف البنك عن الوفاء بالوعد بالخدمة

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

ان لم يتقيد بنك الشارقة بالشروط الواردة في الوعد بالخدمة، يمكنك تقديم شكواك مباشرة الى المصرف المركزي.

How to escalate to the Central Bank

كيف ترفع الشكاوى الى المصرف المركزي

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 the Central Bank, who will work with Bank of Sharjah to ensure that you are provided with a resolution.

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

Overview

لمحة عامة

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

ان كانت لديك شكاوى حول الخدمة التي تحصل عليها، عليك دائما تقديم شكاوى الى البنك اولاً. و فقط بعد تقديم الشكاوى الى البنك يمكنك طلب الوساطة

HEAD OFFICE:

Al Khan Street P.O. Box: 1394 Sharjah - U.A.E. Tel: +971 6 5694411 Fax: +971 6 5694422

E-mail: enquire@bankofsharjah.com Web: www.bankofsharjah.com Swift: SHARAEAS

Public Shareholding Company Incorporated in Sharjah by Amiri Decree dated 22 Dec. 1973
Commercial Registration Number 1130 Sharjah - U.A.E.

Your Partner in progress

شراكة نحو الافضل

and escalate your complaint to the Central Bank. Any person who has submitted a complaint to the Bank can escalate their complaint to the Central Bank.

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

The Central Bank aims to provide you with a final decision **within 15 days**, however, 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 60 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,

الخارجية ورفع الشكاوى الى المصرف المركزي. يحق لأي فرد تقدم بشكاوى الى البنك رفعها الى المصرف المركزي.

يتمثل دور المصرف المركزي بان يكون وسيطا محايدا. بعد التأكد من انك طلبت وساطة البنك او لا وان شكاوك تضمن اطار مهمة المصرف، فان موظفا مختصا سيقوم بجمع المعلومات بشأن الشكاوى، ومن ثم سيعمل معك ومع بنك الشارقة للتوصل الى حل.

يهدف المصرف المركزي الى اطلاعك على القرار النهائي في غضون ١٥ يوما، لكن بعض المسائل قد تكون معقدة وتتضمن احيانا طرفا ثالثا وقد يستغرق حلها فترة اطول.

اي شكاوى يمكنك رفعها الى المصرف المركزي؟

يمكنك رفع الشكاوى الى المصرف المركزي وفق التعريف الوارد في هذا المستند في حال توافر اي من الشروط التالية:
أ-لست راضيا عن القرار النهائي الصادر عن البنك؛ او

ب- لم يقدم لك البنك حلا في غضون ٦٠ يوما من تاريخ تقديمك الشكاوى؛ او

ج- رفض البنك الموافقة على الشكاوى

اي شكاوى لا يجدر بك رفعها الى المصرف المركزي؟

في حين اي شكاوى ترتبط بالمنتجات والخدمات المالية يتم قبولها في البنك، فان هناك حالات معينة

Consumer Complaints Service Promise

there are select cases which fall outside of the Central Bank's mandate and which it will not be able to resolve. If you contact the Central Bank with a complaint that falls outside of its mandate, it will notify you of the appropriate authority.

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 the Central Bank and explain your issue. They will either accept your complaint or refer you to the most relevant authority.

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

وعد خدمة شكاوى المستهلك

تكون خارجة عن أطار صلاحيات المصرف المركزي وبالتالي فإنه لن يتمكن من حلها. ان اتصلت بالمصرف المركزي لتقدم شكوى خارج اطار صلاحياته، فإنه سيرشدك الى السلطات المعنية المناسبة لمعالجة الامر.

الشكاوى التي لا يجب رفعها الى المصرف المركزي:

- القضايا التي عالجها البنك منذ اكثر من 6 اشهر (ملاحظة: اي من تاريخ تقديم البنك لحل لك وليس تاريخ تقديم الشكوى 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 الشكوى الى المصرف المركزي؟

اولا نشجعك على متابعة القضية مع البنك في بداية الامر لتسأل عن وضع الشكوى في اطار عملية التحقق من مضمونها، (قد نكون حاولنا الاتصال بك في وقت سابق من دون الوصول اليك).

ثانيا قم بالاتصال بالمصرف المركزي وشرح له المسألة. فهم اما سيقبلون شكواك او يحيلوك الى السلطات المختصة.

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

HEAD OFFICE:

Al Khan Street P.O. Box: 1394 Sharjah - U.A.E. Tel: +971 6 5694411 Fax: +971 6 5694422

E-mail: enquire@bankofsharjah.com Web: www.bankofsharjah.com Swift: SHARAEAS

Public Shareholding Company Incorporated in Sharjah by Amiri Decree dated 22 Dec. 1973
Commercial Registration Number 1130 Sharjah - U.A.E.

Your Partner in progress

شراكة نحو الافضل

How do you file a complaint with the Central Bank?

You have three options to file a complaint with the Central Bank. A complaint can be filed:

- Online
- By Fax
- In person by visiting the Central Bank in Abu Dhabi or any one of the branches in Al Ain, Dubai, Sharjah, Ras Al Khaimah or Fujairah.

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.

We will provide you with information about both

- (a) **our internal process** at the time the dispute arises; and
- (b) **the external process you can pursue** if you are dissatisfied with the resolution we provide you, at the same time as you are told

كيف يمكنك رفع شكوى امام المصرف المركزي؟

لديك ثلاث خيارات لرفع شكوى امام المصرف المركزي. يمكن رفع شكوى:

- عبر الانترنت
- عبر الفاكس
- شخصيا من خلال زيارة المصرف المركزي في ابو ظبي او اي من فروعها في العين، دبي، الشارقة، راس الخيمة او الفجيرة.

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.

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

about the final outcome of the internal process.

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:

- (a) Branches;
- (b) Bank websites; and
- (c) Telephone-based banking services and other digital channels.

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.

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

P.O. Box 1394
Sharjah, United Arab Emirates
Telephone: +971 6 5694411
Fax: + 971 6 - 5694422
Email: enquire@bankofsharjah.com
Website: www.bankofsharjah.com

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

P.O. Box: 854
Abu Dhabi, United Arab Emirates
Telephone: +971 2 6652220
Fax: +9712-6652504

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
- ج- الخدمات المصرفية القائمة على الهاتف المحمول وقنوات رقمية أخرى.

النفاذ الى الوعد بالخدمة في الفروع

يعكف بنك الشارقة على ضمان توافر الوعد بالخدمة في المكاتب حيث تجري العمليات والتي يمكن للجمهور الوصول اليها.

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

ص.ب. ١٣٩٤
الشارقة، الامارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٦ ٥٦٩٤٤١١
فاكس: +٩٧١ ٦ ٥٦٩٤٤٢٢
البريد الالكتروني: enquire@bankofsharjah.com
الموقع الالكتروني: www.bankofsharjah.com

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

ص.ب.: ٨٥٤
أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٢ ٦٦٥٢٢٢٠
فاكس: +٩٧١ ٢ ٦٦٥٢٥٠٤

Email: uaecb@cbuae.gov.ae

Website: www.centralbank.ae

البريد الإلكتروني: uaecb@cbuae.gov.ae

الموقع الإلكتروني: www.centralbank.ae

Bank of Sharjah's commitments to you

التزامات بنك الشارقة تجاهك

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

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

- 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;
- If you do not understand any content of this Promise, we will be on hand to explain and clarify the meaning;
- If you ask us for advice on filing complaints within our Bank or at the Central Bank, our authorized staff will be available to assist you or refer you to the appropriate external source;
- We will commission a review of this promise on an annual basis and inform you, our customers, of any changes;
- 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 وذوي الاحتياجات الخاصة، وسنضطلع بدور اشرافي للحرص على اتخاذ ما يلزم من تدابير لضمان تحقيق ذلك؛

ب- نحن مستعدون لشرح معاني الوعد وتوضيح اي من محتوياته في حال رغبتكم بالاستفسار عن اي من بنوده؛

ج- اذا توجهتم الينا للاستعلام عن كيفية تقديم شكاوى الى البنك او الى المصرف المركزي، سيكون موظفونا المخولون حاضرين لمساعدتك او احالتك الى المرجعية الخارجية المناسبة؛

د- سنقوم بمراجعة سنوية لهذ الوعد، وسنظلمكم، اي عملاءنا، على اي تغييرات؛

هـ- نحرص على ان يحصل موظفونا وممثلونا المخولون على التدريب وان يكونوا على علم ودراية بالتزامات معالجة الشكاوى الواردة في هذا الوعد، كما اننا سنعمل على تحسين نظام معالجة الشكاوى.

Ahmed Al Noman
Chairman
Bank of Sharjah

25/03/2019