

ميثاق بنك أبوظبي الأول لخدمة العملاء

الهدف

يهدف ميثاق خدمة العملاء إلى وضع إطار عمل تنفيذي للالتزامنا بتزويد خدمات متخصصة ومتميزة دائماً، وعلى كافة المستويات. ويحرص بنك أبوظبي الأول باستمرار على الارتقاء بمعايير خدماته، وترسيخ ثقافة مؤسسية تركز على وضع العملاء في مقدمة الأولويات، عبر تلبية احتياجاتهم المالية بكفاءة وشفافية.

يرتكز تواصلنا مع عملائنا وعلاقتنا بهم على القيم الرئيسية التالية:

العميل أولاً

أولويتنا هي تلبية احتياجاتك المصرفية بأسلوب يتسق مع احتياجاتك الشخصية، مع التركيز على قيم الشمول المالي، وتزويدك بأفضل الحلول المالية بأعلى معايير الشفافية التي تضمن حماية مصالحك.

المعرفة والإلمام

نسعى باستمرار إلى مواكبة احتياجاتك ومتطلباتك المالية، من خلال متابعتنا الدقيقة لمتغيرات السوق، وتقديم أفضل الحلول، مع توضيح المزايا والفوائد والخيارات والمخاطر المرتبطة بكافة المنتجات والخدمات.

الريادة

نركز على أعلى معايير الابتكار والمرونة والتخطيط الاستباقي لتطوير حلول جديدة تلبية احتياجاتك وتواكب المتغيرات المتسارعة في القطاع المالي والمصرفي.

التعاون

يعمل بنك أبوظبي الأول انطلاقاً من رؤيته القائمة على التعاون كمرتكز رئيسي للنجاح، بما يشمل التعاون البناء بين فريق العمل من جهة، ومع العملاء من جهة ثانية. وعند تواصلك معنا بشأن أي استفسار أو شكوى أو طلب، سنقوم بتأكيد الاستلام خلال يومي عمل، وتقديم الحل الشامل والمناسبة خلال خمسة أيام عمل. وفي حال تعذر الرد خلال هذه الفترة، سنحرص على التواصل معك وإخطارك بأي تأخير محتمل، بما يتناسب مع التزامنا بأعلى معايير الكفاءة والشفافية.

الثقة

نعتمد في ثقافتنا على قيم النزاهة والصدق لبناء علاقات وثيقة وطويلة الأمد مع عملائنا؛ وملتزم بحماية سرية وخصوصية وأمان كافة معلوماتك الشخصية والمالية، ولن تتم مشاركة معلوماتك الشخصية والمالية دون إذن مباشر منك، أو في حال طلب ذلك من قبل الجهات القضائية أو القانونية المختصة. كما نلتزم بالشفافية التامة حول كافة خدماتنا، والرسوم المتعلقة بها.

تواصل معنا

يمكنك التواصل معنا في أي وقت

- اتصل بنا على الرقم 600 52 5500 (من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة) أو 971 2 6811511+ (من خارج الإمارات) أو من خلال الرابط: <https://www.bankfab.com/ar-ae/contact-us>
- يمكنك زيارة أي من فروعنا خلال ساعات العمل الرسمية. انقر هنا للاطلاع على [محدد مواقع الفروع وأجهزة الصراف الآلي بنك أبوظبي الأول - الإمارات](#) ومواعيد العمل.
- تقديم الاستفسارات والشكاوى عبر تطبيق FAB Mobile للهواتف المتحركة (قسم المساعدة والدعم في القائمة الرئيسية).

ميثاق بنك أبوظبي الأول لخدمة العملاء

- للمعلومات حول المنتجات والخدمات، تواصل معنا عبر البريد الإلكتروني atyourservice@bankfab.com أو من خلال الرابط <https://www.bankfab.com/en-ae/contact-us>
- تواصل مع مدير العلاقات الخاص بك (بحسب فئة العميل).

للشكاوى المكتوبة عبر البريد الإلكتروني atyourservice@bankfab.com، يرجى تضمين المعلومات التالية:

- الاسم
- معلومات الاتصال (بما في ذلك رقم الهاتف)
- اسم المنتج الذي تود الاستفسار عنه
- معلومات حسابك معنا

حقك في التواصل مع سنديك

نسعى دائماً لإرضاء عملائنا والإجابة عن استفساراتهم وحل الشكاوى التي يقدمونها. لكن، وفي حال عدم رضاك عن اقتراحاتنا أو حلولنا، أو عدم قدرتنا على حل الشكاوى التي قدمتها خلال 30 يوم عمل، فيمكنك التواصل مع سنديك عبر الموقع الإلكتروني <https://crm.centralbank.ae/ar>

سنديك (وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية) هي هيئة مستقلة مختصة في حل الشكاوى، هدفها حماية حقوق المستهلك وحل شكاويهم المقدمة جزاء تعاملهم مع المؤسسات المالية وشركات التأمين.

لمزيد من المعلومات عن سنديك، يرجى التواصل عن طريق البريد الإلكتروني Info@sanadak.gov.ae، أو الموقع www.sanadak.gov.ae

يقدم ميثاق بنك أبوظبي الأول لخدمة العملاء إطاراً عاماً لمعاييرنا في تقديم الخدمات؛ لكن لا يمكن اعتباره وثيقة ملزمة قانونياً، وأي انتقاص من المبادئ الواردة فيه لا يعد انتهاكاً للعقد بين الشركة والعميل؛ لذا، في حال عدم حل المشكلة أو الاستجابة للطلب يمكنك التوجه إلى قسم الشكاوى (قسم تواصل معنا) أو مع سنديك (قسم حقك في التواصل مع سنديك) كما هو مذكور أعلاه.

يزاول البنك أنشطته وفقاً للقوانين والتشريعات النافذة والمعمول بها.