



CUSTOMER SERVICE CHARTER

ميثاق خدمة العملاء

The Customer Service Charter defines our commitment to engage with you in a more meaningful way by adopting best practices with respect to responsible customer service.

يحدد ميثاق خدمة العملاء التزامنا بالتعامل معك بطريقة أكثر فاعلية من خلال تبني أفضل الممارسات فيما يتعلق بمسؤولية خدمة العملاء.

The Charter defines our service commitments, whilst promoting engaged customer participation and feedback.

يحدد الميثاق التزامات خدمتنا بالإضافة إلى تعزيز تفاعل العملاء وملاحظاتهم.

Our Commitment to you

التزامنا تجاهك

Customer First

العميل أولاً

- We endeavor to put your needs first and provide you with excellent service
- We will treat you with courtesy, respect and be polite in all our interactions with you
- We will provide you with prompt, friendly, and efficient customer service
- We will strive to build a healthy and long term relationship with you by listening and identifying your financial needs

- نسعى جاهدين لوضع احتياجاتك في المقام الأول وتقديم خدمة ممتازة
- سوف نتعامل معك بلطف واحترام بجميع تعاملاتنا
- سوف نقدم لك خدمة عملاء سريعة وودية وفعالة
- سنسعى جاهدين لبناء علاقة صحية وطويلة الأمد معك من خلال الاستماع لك وتحديد احتياجاتك المالية

Innovative

مُبدع

- We aim to offer innovative, agile and creative solutions to make your banking experience convenient
- We will provide you with convenient banking solutions and consistent service across all channels

- نهدف إلى تقديم حلول مبتكرة ومميزة لجعل تجربتك المصرفية مريحة
- سنوفر لك حلولاً مصرفية مريحة وخدمة موحدة عبر جميع القنوات

Trusted

موثوق به

- We are committed towards maintaining the privacy and confidentiality of your personal and financial information
- We undertake to be transparent about our fees and charges

- نحن ملتزمون بالحفاظ على خصوصية وسرية معلوماتك الشخصية والمالية
- نتعهد بالشفافية فيما يتعلق بالرسوم والتكاليف



Responsive

- We will ensure to settle and resolve all your enquiries and requests in a clear, efficient and timely manner
- We will listen to your feedback and suggestions and offer solutions that serve your needs and enhance your experience with us

الردود

- سنضمن تسوية وحل جميع استفساراتك وطلباتك بطريقة واضحة وفعالة وفي الوقت المناسب
- سنستمع إلى ملاحظاتك واقتراحاتك ونقدم حلولاً تخدم احتياجاتك وتعزز تجربتك معنا

What we expect from our Customers

- Respect our employees and treat them with courtesy
- Provide required information in a timely manner when requested
- Provide any supporting documents required to complete a service if requested
- Inform us immediately of any changes to information provided, or in case of error

ما نتوقعه من عملائنا

- احترم موظفينا وعاملهم بلطف
- تقديم المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب عند الطلب
- تقديم أي مستندات مطلوبة لإكمال الخدمة إذا وجب ذلك
- أبلغنا على الفور بأي تغييرات تطرأ على المعلومات المقدمة أو في حالة حدوث خطأ

Contact Us

No matter how you connect with us, our team will be glad to appropriately route your suggestions or feedback and ensure your concerns are immediately addressed.

Contact Centre- Just call 600 575 556 from within the UAE or +971 600 575 556 from abroad.

In person: Find the most conveniently located branch by following this link:
<https://www.cbd.ae/general/branch-atm-locator>

اتصل بنا

بغض النظر عن كيفية تواصلك معنا، سيسعد فريقنا بتوجيه اقتراحاتك أو ملاحظاتك بشكل مناسب والتأكد من معالجة مخاوفك على الفور.

مركز الاتصال- اتصل على 600 575 556 من داخل الإمارات العربية المتحدة أو +971 600 575 556 من خارج الدولة.

الحضور شخصياً: ابحث عن الفرع الأنسب لك من خلال هذا الرابط: <https://www.cbd.ae/general/branch-atm-locator>

Write to us:

- **Email** us on customercare@cbd.ae
- **Contact Us** through our website - [cbd.ae/general/contact-us](https://www.cbd.ae/general/contact-us)
- **Online Banking** - Log in using your Online Banking credentials and select "Messages" from the top navigation panel
- **Mobile Banking Application** - Log in using your Online Banking credentials and select "Contact Us" from the "Products and Services" option on the application menu. You can then send us the

اكتب لنا:

- راسلنا على customercare@cbd.ae
- تواصل معنا من خلال موقعنا الإلكتروني [cbd.ae/general/contact-us](https://www.cbd.ae/general/contact-us)
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: قم بتسجيل الدخول باستخدام بيانات اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وحدد "الرسائل" من لوحة التنقل العلوية
- تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجوال - سجل الدخول باستخدام بيانات اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وحدد "اتصل بنا" من خيار "المنتجات والخدمات" في قائمة التطبيق. يمكنك بعد ذلك إرسال

relevant feedback by selecting inquiry, suggestion or complaint.

التعليقات ذات الصلة إينا من خلال اختيار الاستفسار أو الاقتراح أو الشكوى

Complaints Handling

التعامل مع الشكاوى

We are committed to settle and resolve all issues, inquiries and complaints by providing you with a "Service Promise" that matches global standards on complaints handling and resolution.

نحن ملتزمون بتسوية وحل جميع المشاكل والاستفسارات والشكاوى من خلال تزويدك بـ "وعد الخدمة" الذي يطابق المعايير العالمية بشأن معالجة الشكاوى وحلها.

Please click here for details:

<https://www.cbd.ae/general/service-promise>

للتفاصيل، يرجى الضغط على الرابط:

<https://www.cbd.ae/general/service-promise>