

Questionnaire about Services provided to Vulnerable Consumers including People of Determination, Minority Groups and Low Income customers

استبيان حول الخدمات المقدمة إلى الفئات الأكثر عرضة للضرر التي تضم أصحاب الهمم والأقليات والعملاء ذوي الدخل المنخفض

Based on our belief in the importance of providing relevant and appropriate services to vulnerable consumers (including people of determination, minority groups and low income groups) and our keenness to create an inclusive society and improve the level of services, we kindly ask you to fill out this questionnaire in all objectivity, bearing in mind that any information you provide will be treated confidentially.

انطلاقاً من إيماننا بأهمية تقديم خدمات عالية المستوى للفئات الأكثر عرضة للضرر التي تضم أصحاب الهمم والأقليات والعملاء ذوي الدخل المنخفض، ورغبتنا في خلق مجتمع شامل وتحسين مستوى الخدمات، نرجو منكم تعبئة هذا الاستبيان بكل حيادية، علماً بأن أية معلومات ستدلون بها ستعامل بسرية تامة.

- 1. How satisfied are you with the products and services offered by CBD?
Choose between 1 – 5 where 1 is not satisfied at all and 5 is highly satisfied**

- 1
 2
 3
 4
 5

- 2. Do you feel that the publicly available information in written, verbal and/or digital formats provided by CBD (including Financial product features, Risk, T&C etc) is suitable, easily accessible and understood by Vulnerable consumers (including People of Determination, Minority Groups and Low Income consumers)?**

- Yes
 No

- 1. ما هو مستوى رضاك عن المنتجات والخدمات التي يقدمها بنك دبي التجاري؟
اختر من 1 والذي يعبر عن عدم رضاك مطلقاً و5 والذي يعبر عن رضاك التام**

- 1
 2
 3
 4
 5

- 2. هل تشعر أن المعلومات المعلنة رسمياً المكتوبة و/أو الشفوية و/أو الرقمية التي يوفرها بنك دبي التجاري (بما في ذلك ميزات المنتجات المالية، والمخاطر، والشروط والأحكام، إلخ) مناسبة وسهلة الحصول عليها وفهمها من قبل الفئات الأكثر عرضة للضرر (التي تضم أصحاب الهمم والأقليات والعملاء ذوي الدخل المنخفض)؟**

- نعم
 لا

If NO, please provide details.

إذا كانت إجابتك لا، يرجى تزويدنا بالتفاصيل.

3. Do you feel that the branch staff, processes and guidance were helpful in eliminating any difficulty to ensure Vulnerable consumers (including People of Determination, Minority Groups and Low Income consumers) are able to access the bank's products/services?

3. هل تشعر أن موظفي الفرع، والإجراءات والإرشادات كانت مفيدة في التغلب على الصعوبات لضمان حصول الفئات الأكثر عرضة للضرر (التي تضم أصحاب الهمم والأقليات والعملاء ذوي الدخل المنخفض) على منتجات وخدمات البنك؟

- Yes
 No

- نعم
 لا

If NO, please provide details.

إذا كانت إجابتك لا، يرجى تزويدنا بالتفاصيل.

4. Any other suggestions

4. أي اقتراحات أخرى

Thank you for taking the time to complete the questionnaire. Your feedback is important to us and will help us in serving you better.

شكراً لك على إعطائنا من وقتك لاستكمال هذا الاستبيان. ملاحظتك مهمة لنا وستساعدنا في خدمتك بشكل أفضل.

Customer Name:

اسم العميل:

Email ID:

البريد الإلكتروني:

Mobile Number:

رقم الموبايل:

Commercial Bank of Dubai PSC, Dubai, UAE, licensed by the Central Bank of the UAE. Ittihad Street, Port Saeed, Deira, Dubai, P. O. Box 2668, Dubai, UAE. Telephone: 600575556. For feedback/complaints, please email us at customercare@cbd.ae
Website: www.cbd.ae

بنك دبي التجاري ش.م.ع.، دبي، الإمارات العربية المتحدة، مرخص من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. شارع الاتحاد، بورسعيد، ديرة، دبي، صندوق بريد: 2668، دبي، الإمارات العربية المتحدة. هاتف: 600575556. للاقتراحات/الشكاوى يرجى مراسلتنا على customercare@cbd.ae
الموقع الإلكتروني: www.cbd.ae

