

## Customer Service Charter

## ميثاق خدمة العملاء

We will endeavor to provide comprehensive and courteous service through our various channels e.g. Branches, Phone Banking, Internet Banking, ATM and CCDM.

نسعى إلى تقديم خدمة شاملة وملائمة من خلال قنواتنا المتعددة مثل الأفرع والخدمات المصرفية الهاتفية والخدمات المصرفية عبر الأنترنت وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة إيداع النقد والشيكات

### Complaint Registration

### آلية تسجيل الشكوى

You may log your complaint through following channels:

يمكنكم تسجيل الشكوى من خلال القنوات التالية:

- Branches network
- Ajman bank website: [www.ajmanbank.ae](http://www.ajmanbank.ae)
- Email: [writetous@AjmanBank.ae](mailto:writetous@AjmanBank.ae)
- Contact Center: 600 5555 22

شبكة الفروع  
الموقع الإلكتروني: [www.ajmanbank.ae](http://www.ajmanbank.ae)  
البريد الإلكتروني: [writetous@AjmanBank.ae](mailto:writetous@AjmanBank.ae)  
مركز الاتصال: 600 5555 22

### Complaint Handling and Resolution

### الإجراءات المتبعة للتعامل مع الشكوى وحلها

- We aim to acknowledge complaints substantiated and provide you with a Complaint Ticket Reference Number by SMS within 24 hours.
- We will endeavor to resolve complaints within 5 working days, and in case Follow-up is required with third-parties, then it may take up to 21 working days in exceptional conditions, due to reliance on resolution by third-parties. Some complaints may exceed the specific time based on complexity.
- We will contact you in case we need more details related to the complaint.
- Once your complaint resolved\closed you shall receive SMS confirmation.

- نهدف إلى التعامل مع الشكاوي المثبتة وإرسال رسالة نصية تتضمن رقم مرجعي لمتابعة الشكوى خلال 24 ساعة.
- سنبدل قصارى جهدنا لحل الشكاوي في غضون 5 أيام عمل، وقد تستغرق الإجراءات 21 يوم عمل استثناء في حال متابعتها مع طرف ثالث، نتيجة الاعتماد على طول الطرف الثالث، قد تتجاوز بعض الشكاوي الفترة المحددة وذلك بحسب تعقيدها.
- سنتواصل معك عند الحاجة إلى المزيد من التفاصيل المتعلقة بالشكوى.
- سنصلك رسالة نصية قصيرة تؤكد حل وإغلاق الشكوى.

### Escalation of Complaints to the separate Complaint Resolution Mechanism

### تصعيد الشكوى إلى آلية حل الشكاوي المنفصلة

If you are unhappy with the resolution received, you may escalate the complaint along with the complaint ticket reference number by email to [customer.escalation@ajmanbank.ae](mailto:customer.escalation@ajmanbank.ae) who will look into the matter further.

في حال لم تجد الحل المقدم مرضياً بالنسبة إليكم، فيمكنكم القيام بتصعيد الشكوى من خلال مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني إلى [customer.escalation@ajmanbank.ae](mailto:customer.escalation@ajmanbank.ae) مع إرفاق الرقم المرجعي للشكوى من أجل المتابعة وسيقوم الفريق المختص بالتحقق من الأمر مجدداً

We will do our best to amicably resolve your complaint, however, if we are unable to do so within 30 days or if you are not satisfied with the complaint resolution, you may contact "Sanadak", which is an independent Ombudsman Unit for the resolution of financial and insurance complaints in the UAE [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae).

سنبدل قصارى جهدنا لحل شكاوك، ومع ذلك، إذا لم تتمكن من حل الشكوى في غضون 30 يوماً أو إذا لم تكن راضياً عن الحل، يمكنك التواصل مع "سنادك"، وهي وحدة مستقلة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة [www.Sanadak.gov.ae](http://www.Sanadak.gov.ae)



600 5555 22 [www.ajmanbank.ae](http://www.ajmanbank.ae)

فيونا مستلهمة من الشريعة السمحاء | Inspiring Shari'ah Values