

UBL UAE Customer Service Charter

This Customer Service Charter outlines our intent and service commitment to our customers.

Our Commitment: At UBL UAE, we are committed to delivering banking services that are fair, transparent, professional, and customer-centric. We strive to provide an exceptional banking experience while complying with Consumer Protection Regulation and Standards issued by the Central Bank of the UAE.

Fairness Treatment: We are committed to:

- Treating every customer with fairness, dignity, courtesy, and respect.
- Ensuring products and services are suitable for customer's needs.
- Providing equal service without discrimination.
- Acting Honestly and professionally in every interaction.

Transparency: We will:

- Provide clear, accurate, and understandable information.
- Clearly disclose fees, charges, profit rates, interest rates, risks, and terms & conditions.
- Notify customers of any significant changes to product or services in accordance with applicable regulations.
- Avoid misleading or deceptive marketing practices.

Professional Service: Our employees will:

- Serve customers professionally and courteously.
- Maintain confidentiality at all times.
- Respond promptly to customer enquiries.
- Continuously improve their knowledge and service capabilities.

Accessibility: We provide multiple channels including:

- Branches
- Contact Centre
- Email
- Mobile Banking
- Internet Banking
- Website

We are committed to supporting people of Determination by providing accessible banking services.

Privacy & Confidentiality

UBL UAE protects customer information through robust security controls and complies with all applicable UAE laws regarding confidentiality and data protection.

Customer Complaint Handling Process

We UBL UAE is committed to handling complaints fairly, objectively, consistently and efficiently. Customer may submit complaints through multiple channels including but not limited to branches, Contact Centre, Email, Mobile Banking, Internet Banking and website.

Complaint Handling Process:

- Complaint is recorded in the Bank's Complaint Management system.
- We aim to acknowledge complaints and provide you with unique reference number within 1 business day.
- 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 15 working days.

Complaints or Feedback

Call us at: 600 533 335 (+971600533335 from outside UAE)

Email us at: ContactUBL@ublint.com

Write to us: UBL Service & Quality, P.O. Box 1367, Dubai – UAE

Or visit any of our Six branches in UAE.

To further support complaint resolution needs, you can also contact Sandak:

Website: <https://sanadak.gov.ae>

Phone: 800SANADAK (800 72 623 25)

Email: info@sanadak.gov.ae

ميثاق خدمة عملاء بنك يو بي إل الإمارات

توضح هذه الوثيقة الخاصة بخدمة العملاء نوايانا والتزامنا تجاه عملائنا.

التزامنا: في بنك يو بي إل الإمارات، نلتزم بتقديم خدمات مصرفية تتسم بالنزاهة والشفافية والمهنية، وتضع العميل في صميم اهتمامها. ونسعى جاهدين لتوفير تجربة مصرفية استثنائية مع الالتزام التام بلوائح ومعايير حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

الخصوصية والسرية

يحمي بنك يو بي إل الإمارات العربية المتحدة معلومات العملاء من خلال ضوابط أمنية قوية ويلتزم بجميع قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة المعمول بها فيما يتعلق بالسرية وحماية البيانات.

آلية معالجة شكاوى العملاء

نحن في بنك يو بي إل الإمارات العربية المتحدة ملتزمون بمعالجة الشكاوى بنزاهة وموضوعية وشفافية وكفاءة. يمكن للعملاء تقديم شكاوهم عبر قنوات متعددة تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الفروع، ومركز الاتصال، والبريد الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والموقع الإلكتروني.

عملية التعامل مع الشكاوى:

يتم تسجيل الشكاوى في نظام إدارة الشكاوى بالبنك.

نحن نهدف إلى قبول الشكاوى وتزويدك برقم مرجعي فريد خلال يوم عمل واحد.

سنسعى جاهدين لحل الشكاوى خلال ٥ أيام عمل، وفي حالة الحاجة إلى المتابعة مع أطراف ثالثة، فقد يستغرق الأمر ما يصل إلى ١٥ يوم عمل.

الشكاوى أو الملاحظات

اتصل بنا على: ٦٠٠٥٣٣٣٣٥ (٩٧١٦٠٠٥٣٣٣٣٥ من خارج الإمارات)

راسلنا عبر البريد الإلكتروني: ContactUBL@ublint.com

راسلنا على العنوان التالي: UBL Service & Quality, P.O. Box 1367, Dubai – UAE

أو تفضل بزيارة أي من فروعنا الستة في الإمارات.

للحصول على دعم إضافي في حل الشكاوى، يمكنك أيضاً التواصل مع سنداتك:

الموقع الإلكتروني: <https://sanadak.gov.ae>

الهاتف: (٨٠٠٧٢٦٢٣٢٥) 800SANADAK

البريد الإلكتروني: info@sanadak.gov.ae

المعاملة العادلة: نحن ملتزمون بما يلي:

- معاملة كل عميل بإنصاف وكرامة ولطف واحترام.
- ضمان ملاءمة المنتجات والخدمات لاحتياجات العملاء.
- تقديم خدمة متساوية دون تمييز.
- والتصرف بنزاهة ومهنية في كل تعامل.

الشفافية: سنعمل ما يلي:

- قدّم معلومات واضحة ودقيقة ومفهومة.
- أفصح بوضوح عن الرسوم والمصاريف ونسب الربح وأسعار الفائدة والمخاطر والشروط والأحكام.
- أبلغ العملاء بأي تغييرات جوهرية في المنتجات أو الخدمات وفقاً للوائح المعمول بها.
- تجنب ممارسات التسويق المضللة أو الخادعة.

خدمة احترافية: سيجرّص موظفونا على:

- خدمة العملاء باحترافية ولباقة.
- الحفاظ على سرية المعلومات في جميع الأوقات.
- الاستجابة الفورية لاستفسارات العملاء.
- العمل باستمرار على تطوير معارفهم وقدراتهم الخدمية.

إمكانية الوصول: نوفر قنوات متعددة تشمل:

- الفروع
- مركز الاتصال
- البريد الإلكتروني
- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
- الموقع الإلكتروني
- نحن ملتزمون بدعم أصحاب الهمم من خلال توفير خدمات مصرفية يسهل الوصول إليها.