

Consumer Complaint Service Promise

وعد خدمة شكاوى المستهلك

Introduction

Our customers are our pride and we welcome their feedback to improve our services continuously. Our standardized process of Complaint

Management is to monitor, record, evaluate, escalate, resolve and respond in writing each and every feedback, suggestions, inquiries and complaints within the agreed SLA (given below).

While responding to our valued customers, we ensure to follow the five guiding principles; Transparency, Fairness, Empathy, Reliability and Accessibility to our customers. We believe in raising our service quality bar with the efforts of serving better than what we Promise. Our proven defined framework of Inquiries and Complaint handling system with proper check and balances, justify our Consumer Promise. These include but not limited to independent thorough investigation and finding out root cause of each Feedback, Suggestion, Inquiries, Complaints received and registered. Our ultimate aim is to address your concerns appropriately at the right level of hierarchy to resolve the internal banking system gaps once for all and to build your confidence by treating the matter with complete fairness and reliability within a reasonable time frame to satisfy your expected needs.

Our customers will also have opportunity to pursue external escalation to CBUAE if their complaints are not handled appropriately or contradict with following defined guidelines.

What is a Complaint?

Any verbal or written expression of dissatisfaction from or on behalf of a person. These may be:

- Facts that may constitute contravention of any business conduct or costumer service requirement
- Cases where complainant has suffered or (may suffer) from misleading marketing/promotional activities
- Unfair practice in relation to the provision of, or failure to provide, a regulated financial product or service under any written law administered by the UAE government.

Who Can Submit a Complaint?

Any customer who has past, current banking relationship or a prospective future customer can submit a complaint.

What does this mean for you?

You may complaint about any regulated financial product and services including but not limited to Fee/Charges, Promotion/Marketing activities, Customer Service, Loan, Debt Collection, Information System, Security/Privacy and 3rd Parties membership/benefit offered by the bank.

What is not a Complaint?

Any general dissatisfaction that is not related to above e.g. bank logo, branch location, etc. will be considered feedback/ suggestion and will be provided with a response accordingly.

How to submit a Complaint?

We encourage our valued customers as our business partners to participate in addressing issues with the bank to help us improve upon our services delivery, eliminate inherent risk and achieve our mutual financial goals as well as unbeaten market goodwill.

عملنا هم فخرنا ونرحب بأنهم لتحسين خدماتنا باستمرار. يتمثل إجراؤنا الموحد لإدارة الشكاوى في مراقبة وتسجيل وتقييم وتصعيد وحل والرد كتابةً على كل ملاحظات واقتراحات واستفسارات وشكاوى ضمن اتفاقية مستوى الخدمة المتفق عليها (الموضحة أدناه).

أثناء الاستجابة لعملائنا الكرام ، نضمن اتباع المبادئ التوجيهية الخمسة وهي: الشفافية والإنصاف والتعاطف والموثوقية وسهولة الوصول لعملائنا. نحن نؤمن برفع مستوى جودة خدماتنا بجهود تقديم أفضل مما نعد به. إن إطارنا المحدد، والمقرر للاستفسارات ونظام معالجة الشكاوى مع التحقق والتوازنات المناسبة ، يبرر وعدنا لمستهلكينا. وتشمل هذه على سبيل المثال لا الحصر التحقيق الشامل المستقل ومعرفة السبب الجذري لكل تعليق ، اقتراح ، استفسارات ، شكاوى مستلمة ومسجلة. هدفنا النهائي هو معالجة مخاوفك بشكل مناسب على المستوى الصحيح من التسلسل الهرمي لحل الفجوات الداخلية في النظام المصرفي بشكل نهائي وبناء ثققتك من خلال معالجة الأمر بنزاهة وموثوقية تامة خلال إطار زمني معقول لتلبية احتياجاتك المتوقعة.

سيكون لعملائنا أيضاً فرصة لمتابعة التصعيد الخارجي إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي إذا لم يتم التعامل مع شكاواهم بشكل مناسب أو بتعارض مع الإرشادات المحددة التالية.

ما هي الشكاوى؟ أي تعبير شفهي أو كتابي عن عدم الرضا من أو نيابة عن شخص ما. وقد تكون هذه:

- الحقائق التي قد تشكل انتهاكاً لأي سلوك تجاري أو متطلبات خدمة العملاء
- الحالات التي يكون فيها مقدم الشكاوى قد عانى أو (قد يعاني) من أنشطة تسويقية / ترويجية مضللة
- ممارسة غير عادلة فيما يتعلق بتوفير أو عدم توفير منتج أو خدمة مالية منظمة بموجب أي قانون مكتوب تديره حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة.

من يمكنه تقديم شكاوى؟

يمكن لأي عميل لديه علاقة مصرفية سابقة أو حالية أو عميل محتمل في المستقبل تقديم شكاوى.

ماذا يعني هذا بالنسبة لك؟

يمكنك تقديم شكاوى بشأن أي منتجات وخدمات مالية منظمة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الأتعاب / الرسوم ، وأنشطة الترويج / التسويق ، وخدمة العملاء ، والقروض ، وتحصيل الديون ، ونظام المعلومات ، والأمن / الخصوصية ، وعضوية / مزايا الأطراف الأخرى التي يقدمها البنك. ما هو ليس شكاوى؟

أي عدم رضا عام لا يتعلق بما ورد أعلاه على سبيل المثال سيتم اعتبار شعار البنك وموقع الفرع وما إلى ذلك ملاحظات / اقتراحاً وسيتم تزويدك بالرد وفقاً لذلك. كيف تقدم شكاوى؟ نحن نشجع عملائنا الكرام كشركاء أعمال لدينا على المشاركة في معالجة المشكلات مع البنك لمساعدتنا على تحسين تقديم خدماتنا ، والقضاء على المخاطر الكامنة وتحقيق أهدافنا المالية المتبادلة بالإضافة إلى السمعة الجيدة في السوق.

You may reach us through the available channels of Invest Bank:

- Nearest branches (locations available in our website)
- Telephonic calls @ +971-6-5693030, +971-6-5980555
- Submission of e-form through dedicated Invest Bank Web page (www.investbank.ae) Contact Us via Complaint Management system.

The standard process with high level of monitoring will be followed to receive, register, evaluate and address for the quick resolution and written responses.

What are the agreed Service Level Agreement?

- Attend, Acknowledge/Notify within 48Hrs (2 working days) of receipt of Complaint.
- Unless a resolution is provided within 2 working days, an estimated response date will be advised within maximum 5 working days.
- Due to the nature of complaint or for any other reasons, if response is not arranged for, we will provide an update with a revised resolution time frame if it requires more than 2 Weeks. The 2 weeks Turn-Around Time are divided by nature of complaints as:
 - Urgent, 1 working day.
 - Normal, 5 working days
 - Complex, 15 working days
- The overall complaint/request closure time frame (including Authentication, Validation, Feedback/response, Satisfying complainant if further query is raised to close the case) is maximum within 30 working days from the date of complaint/request received.
- If we are unable to resolve/satisfy complainant within 30 days, due to unavoidable circumstances etc., we will:
 - Inform you the reason of delay.
 - Specify an ultimate resolution date unless we are waiting for a response from the complainant.
 - An option of external escalation may be advised if matter remains unresolved.
 - If a final decision/resolution is provided to the complainant but not found satisfied may still be advised for external escalation.
- If bank has not adhered to the terms as narrated in this Service Promise, customer has option to complaint directly to the Central Bank.

How to Escalate to the CBUAE?

As per the UAE Banking Federation guideline, any complaint supposed to be escalated to the CBUAE should have been addressed to the respective bank first. Only after raising your complaint with bank, and when Complainant does not receive any reply from the Bank and/or the Bank's reply was unsatisfactory, then the complainant should pursue external CBUAE intervention.

The central bank role is to act as an impartial mediator once insured that the case has been registered with the concerned bank and the complaint falls under the banks mandate but satisfactory response was not arranged for.

When to be escalated to the CBUAE?

- If a complainant is not satisfied with the decision provided by the bank.
- The bank has not provided a resolution within mandated time frame.
- The Bank refuses to accept a complaint.

What not to be escalated to the CBUAE?

- If a complaint has been addressed to the bank and resolution has been provided since more than 6 months.
- Matter already reported for legal prosecution or to be reported to relevant authority.

يمكنك الوصول إلينا من خلال القنوات المتاحة لبنك الاستثمار:

- أقرب الفروع (المواقع متوفرة على موقعنا)
- المكالمات الهاتفية على الأرقام: +971-6-5693030 ، +971-6-5980555
- تقديم نموذج إلكتروني من خلال الصفحة الإلكترونية المخصصة لبنك الاستثمار (www.investbank.ae). اتصل بنا عبر نظام إدارة الشكاوى.

يتم اتباع إجراء قياسي عالي المستوى من المراقبة لتلقي وتسجيل وتقييم ومعالجة والحل السريع والردود المكتوبة.

(أ) الحضور والإقرار / الإخطار خلال 48 ساعة (يومين عمل) من استلام الشكاوى.

(ب) ما لم يتم تقديم حل خلال يومي عمل ، فسيتم إبلاغ تاريخ الاستجابة التقديري في غضون 5 أيام عمل كحد أقصى.

(ج) نظرًا لطبيعة الشكاوى أو لأي أسباب أخرى ، إذا لم يتم ترتيب الاستجابة ، فسنقدم تحديثًا بإطار زمني منفتح للحل إذا تطلب الأمر أكثر من أسبوعين. يتم تقسيم وقت الاستجابة لمدة أسبوعين حسب طبيعة الشكاوى على النحو التالي:

أ. عاجل ، يوم عمل واحد.
ب. عادي 5 أيام عمل
ج. مجمع 15 يوم عمل
د) الحد الأقصى للإطار الزمني لإغلاق الشكاوى / الطلب (بما في ذلك المصادقة ، والتحقق من الصحة ، والتغذية الراجعة / الاستجابة ، وإرضاء مقدم الشكاوى إذا تم طرح المزيد من الاستعلام لإغلاق القضية) في غضون 30 يوم عمل من تاريخ تلقي الشكاوى / الطلب.

(هـ) إذا لم تتمكن من حل / إرضاء مقدم الشكاوى في غضون 30 يومًا ، نظرًا لظروف لا مفر منها وما إلى ذلك ، فسنقوم بما يلي:

أ. إبلاغك بسبب التأخير.
ب. حدد تاريخ حل نهائي ما لم ننتظر ردًا من مقدم الشكاوى.
ج. قد يُنصح باختيار التصعيد الخارجي إذا ظلت المسألة دون حل.

د. إذا تم تقديم القرار النهائي / القرار النهائي إلى مقدم الشكاوى ولكن لم يتم العثور على رضاه ، فقد يتم نصحه بالتصعيد الخارجي.

(و) إذا لم يلتزم البنك بالشروط الموضحة في وعد الخدمة هذا ، يكون للعميل خيار تقديم شكوى مباشرة إلى البنك المركزي.

كيف يتم التصعيد إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ؟
وفقًا لإرشادات اتحاد المصارف الإماراتية ، فإن أي شكوى يُفترض أن يتم تصعيدها إلى المصرف المركزي يجب أن يتم توجيهها إلى البنك المعني أولاً فقط بعد رفع شكاوى مع البنك ، وعندما لا يتلقى المشتكي أي رد من البنك و / أو كان رد البنك غير مرض ، يجب على مقدم الشكاوى متابعة التدخل الخارجي من المصرف المركزي.

يتمثل دور البنك المركزي في العمل كوسيط محايد بمجرد التأكد من أن القضية قد تم تسجيلها لدى البنك المعني وأن الشكاوى تندرج تحت تفويض البنك ولكن لم يتم ترتيب استجابة مرضية.

متى يتم التصعيد إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ؟
أ) إذا لم يكن الشاكي راضيًا عن القرار المقدم من البنك.
ب) لم يقدم البنك قرارًا خلال الإطار الزمني المحدد.
ج) رفض البنك قبول الشكاوى.
ما الذي لا يجب تصعيده إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ؟
أ) إذا تم توجيه شكوى إلى البنك وتم تقديم الحل منذ أكثر من 6 أشهر.
ب) المسألة التي سبق الإبلاغ عنها للملاحقة القانونية أو إبلاغ السلطة المختصة.

C) General inquiries, suggestion, feedback on product and services offered by the bank.

How to file a Complaint with the CBUAE?

There are three options to submit a complaint with the CBUAE.

- A) Online.
- B) By Fax.
- C) By visiting CBUAE in Abu Dhabi or any one of the branches in Al Ain, Dubai or Sharjah

Customer Awareness and Access

In addition to the Customer promise available on our Bank's Web site www.investbank.ae , a copy of the same may be provided to all our customers on demand. Our Customer Service team will also be available at each of our branches to provide all support to our valued customers for their ease in understanding the procedure of complaints and their rights.

Note: The Consumer Complaint Services Promise should not be quoted as legislation, but a good binding banking practice to serve you better and protect your rights overseen by the Central Bank of UAE.

ج) الاستفسارات العامة والاقتراحات والملاحظات على

المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك.

كيف يتم تقديم شكوى إلى المصرف المركزي؟

هناك ثلاثة خيارات لتقديم شكوى إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

أ) عبر الإنترنت.

ب) بالفاكس.

ج) من خلال زيارة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في مدينة أبوظبي أو أي من الفروع في العين أو دبي أو الشارقة

ووعي العملاء والوصول

بالإضافة إلى وعد العميل المتاح على الموقع الإلكتروني للبنك

عند الطلب. سيكون فريق خدمة العملاء لدينا متاحًا أيضًا في كل فرع من فروعنا لتقديم كل الدعم لعملائنا الكرام لسهولة فهم إجراءات الشكاوى وحقوقهم

ملاحظة: لا ينبغي الاستشهاد بوعد خدمات شكاوى المستهلكين على أنه

تشريع ، بل هو ممارسة بنكية جيدة ملزمة لخدمتك بشكل أفضل وحماية

حقوقك التي يشرف عليها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.