

Customer Complaints Reporting Process:

Dear Customers,

Please address your complaints to our Customer Complaint Unit (CCU):

Phone: +9714-2307242

Fax: +9714-2271858

Email: complaints.ae@banorientfrance.com

The Customer Complaint Unit in Banque Banorient France is an independent function from business operations that ensures special attention to all complaints in order to resolve customer concerns in a timely manner. It escalates customer complaints to the Senior Management of the bank for immediate attention.

Upon receiving customer complaints, the CCU follows up with the concerned business unit in the bank and arranges to resolve the issue raised by the customer within a specific turnaround time.

Each complaint is assigned a unique “Service Request”- SR Number, which can be used by customers for follow-up directly with CCU.

The Complaint Unit informs customers in writing regarding actions taken on the complaint and also advises customers upon resolution of the complaint.

Complaint Process at Sanadak: (Details are also available on Bank’s Website):

“**Sanadak**” is the Ombudsman Unit under the supervision of the Central Bank of the UAE to resolve the Financial and Insurance Disputes.

- If the customer didn’t receive a satisfactory solution from the Bank within 15 calendar days, the customer has the right to file a complaint to SANADAK (Ombudsman Unit for the UAE Central Bank).
- You must register a complaint with the Bank
- This can be done online via the Sanadak website www.sanadak.gov.ae or mobile application, in person, or through Sanadak call center (For people of determination and elderly complainants only).
- Sanadak’s team will review your file to verify if it complies with Sanadak’s requirements.
- Sanadak’s team will then approach the Bank to verify the details of your complaint. Once validated, the Bank has 30 days to draft a resolution that aligns with the CBUAE’s regulations.
- If deemed appropriate, Sanadak will notify you through the portal and other communication channels.

BANQUE BANORIENT FRANCE

آلية تقديم شكاوى العملاء :

السادة / العملاء الأعزاء

نرجو التفضل بتوجيه أية شكاوى لديكم الى قسم شكاوى العملاء :

هاتف : 2307242 – 9714 +

فاكس : 2271858 – 9714 +

بريد إلكتروني : complaints.ae@banorientfrance.com

ان قسم شكاوى العملاء لدى بنك بانورينت فرنسا يتمتع بالاستقلالية التامة عن إدارة الأعمال التشغيلية ، وهو يؤمن الإهتمام الخاص بكل شكاوى تقدم اليه لحل كافة تساؤلات العميل في أقل وقت ممكن ، كما انه يعرض تلك الشكاوى على الإدارة العليا للبنك لاتخاذ القرار اللازم بشأنها.

فور استلام شكاوى العميل ، يقوم قسم شكاوى العملاء بمتابعة موضوع الشكاوى مع القسم المعني بها في البنك لمعالجة المسألة المشكو منها من العميل خلال مدة محددة.

يتم التعامل مع كل شكاوى بشكل خاص من خلال اعطائها رقم تسلسلي كي يتمكن العميل من مراجعة تلك الشكاوى مع قسم شكاوى العملاء مباشرة. يقوم قسم شكاوى العملاء بإبلاغ العميل خطياً بالإجراءات المتخذة حيال شكواه ، وإخطاره أيضاً بالقرار المتخذ بشأنها.

التقدم بشكاوى لدى "سندك" (التفاصيل متوفرة أيضاً على الموقع الإلكتروني للبنك)

"سندك" هي الجهة التي تعمل تحت إشراف مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والتي تعنى بمعالجة وتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

➤ في حال عدم رضاكم على قرار البنك أو لم تتم معالجته خلال 15 يوم يمكنكم التقدم بشكاوى الى "سندك" (الجهة المعتمدة من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لحل المنازعات المالية والتأمينية).

➤ بادئ الأمر يجب ان يكون هنالك شكاوى مسجلة سابقاً لدى البنك.

➤ يمكنكم التقدم بطلب الشكاوى من خلال الموقع الإلكتروني لـ "سندك" www.sanadak.gov.ae او من خلال تطبيق الهاتف المحمول أو الحضور شخصياً ، علماً انه مسموح فقط لأصحاب الهمم وكبار السن فقط من التقدم بالشكاوى عبر مركز اتصال "سندك".

➤ سوف يقوم موظفو "سندك" بمراجعة ملف الشكاوى للتأكد من تلبية جميع متطلبات "سندك".

➤ وسيتم بعد ذلك الإتصال بالبنك للتحقق من تفاصيل الشكاوى وبمجرد التحقق من صحتها يكون أمام البنك 30 يوم لصياغة قرار يتوافق مع أنظمة المصرف المركزي.

➤ إذا تم اعتبار هذا الحل مناسباً سوف يتم إخطاركم عبر البوابة الإلكترونية وقنوات التواصل الأخرى.

بنك بانورينت فرنسا