

Dubai First Customer Service Charter	ميثاق دبي فرست لخدمة العملاء
<p>Purpose</p> <p>Our Customer Service Charter outlines our commitment to you and to providing you with individualized, premium quality service at all times. At Dubai First, we strive to constantly enhance our customer service delivery standards and to create a customer-centric culture by fulfilling your financial needs with efficiency and transparency.</p>	<p>الهدف</p> <p>يهدف ميثاق خدمة العملاء إلى وضع إطار عمل تنفيذي للالتزامنا بتزويد خدمات متخصصة ومتميزة دائماً، وعلى كافة المستويات. وتحرص دبي فرست باستمرار على الارتقاء بمعايير خدماتها، وترسيخ ثقافة مؤسسية تركز على وضع العملاء في مقدمة الأولويات، عبر تلبية احتياجاتهم المالية بكفاءة وشفافية.</p>
<p>Our bank's relationship and engagement with you is governed by the following key values</p>	<p>يرتكز تواصلنا مع عملائنا وعلاقتنا بهم على القيم الرئيسية التالية</p>
<p>Customer First</p> <p>We are committed to always putting your banking needs at the forefront by listening, being inclusive and delivering the best possible solutions while ensuring transparency in all our interactions to protect your best interests.</p>	<p>الحصول أولاً</p> <p>أولويتنا هي تلبية احتياجاتك المصرفية بأسلوب يتسق مع احتياجاتك الشخصية، وتزويدك بأفضل الحلول الممكنة وبأعلى معايير الشفافية التي تضمن حماية مصالحك.</p>
<p>Knowledgeable</p> <p>We will constantly strive to develop a deep understanding of your financial needs and aspirations by remaining on top of market trends and providing the necessary solutions to facilitate your decisions, while explaining the features, benefits, options, and risks associated with each product or service in discussion as per your requirement.</p>	<p>المعرفة والإلمام</p> <p>نسعى باستمرار إلى تفهم احتياجاتك ومتطلباتك المالية، من خلال متابعتنا المتواصلة لمتغيرات السوق، وتقديم أفضل الحلول والمعلومات التي تتيح لك اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على ذلك، مع توضيح المزايا والفوائد والخيارات والمخاطر المرتبطة بكل منتج أو خدمة.</p>
<p>Enterprising</p> <p>It is our goal to be innovative, agile, and proactive to create new solutions that serve your requirements, while also driving innovation that supports your dynamic needs and caters to evolving banking trends.</p>	<p>الريادة</p> <p>نركز على أعلى معايير الابتكار والمرونة لتطوير حلول سباق تلبية احتياجاتك وتواكب متغيرات السوق في القطاع المالي والمصرفي.</p>
<p>Collaborative</p> <p>We believe that the success of any organization lies in collaboratively working together as a single, cohesive team, and in close collaboration with each client. When you contact us with a query, complaint or request, we will acknowledge it within 2 business days and will provide you with a full response within 5 working days. If resolution is not possible within the stated time, we will ensure that this is conveyed to you in a prompt and transparent manner.</p>	<p>التعاون</p> <p>نؤمن أن النجاح في أي مجال يقوم على تعاون فريق العمل، بالترزامن مع التواصل الوثيق والفعال مع العملاء. وعند تواصلك معنا بشأن أي استفسار أو شكوى أو طلب سنقوم بالتأكد على استلامنا له خلال يومين عمل، وتقديم رد شامل ومرضي خلال خمسة أيام عمل، وإن تعذر الرد خلال هذه الفترة؛ سنحرص على التواصل معك وإخطارك بأي تأخير محتمل، وفقاً لأعلى معايير الكفاءة والشفافية.</p>
<p>Trusted</p> <p>We value integrity, honesty and long-term relationships with you, and we commit to treating all your personal and financial information as confidential and will safeguard the security and usage of your information. Your personal and financial information will not be shared unless otherwise authorized by you or if we are required to do so by jurisdictional law or regulation.</p>	<p>الثقة</p> <p>نعتمد في ثقافتنا على قيم النزاهة والصدق لبناء علاقات وثيقة وطويلة الأمد مع عملائنا؛ ولنلتزم بحماية سرية وخصوصية وأمان كافة معلوماتك الشخصية والمالية، ولن ننم مشاركة معلوماتك الشخصية والمالية دون إذن مباشر منك، أو في حال طلب ذلك من قبل الجهات القضائية أو القانونية المختصة.</p>
<p>Get in touch</p>	<p>تواصل معنا</p>
<p>Raise your inquiries / complaints through</p> <ul style="list-style-type: none"> Dubai First website https://www.dubaifirst.com/en-ae/ 	<p>ارفع استفساراتك / شكاويك من خلال التالي</p> <ul style="list-style-type: none"> موقع دبي فرست https://www.dubaifirst.com/ar-ae/

Dubai First is a trademark owned by First Abu Dhabi Bank PJSC. First Abu Dhabi Bank PJSC is licensed and regulated by the Central Bank of the United Arab Emirates. Its registered office address is P.O. Box 6316, Abu Dhabi, UAE

دبي فرست هي علامة تجارية مملوكة لبنك أبوظبي الأول ش.م.ع. بنك أبوظبي الأول ش.م.ع. مرخص ومنظم من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. عنوان مكتبها المسجل هو ص.ب. 6316، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

<ul style="list-style-type: none"> • Dubai First mobile app • Write to us mailto: contactus@dubaifirst.com • Call 600 545 500 (within UAE) or +971 4 352 8228 (international) • Your dedicated Relationship Manager (as applicable for specific customer segments) 	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق دبي فرست • راسلنا عبر البريد الالكتروني: contactus@dubaifirst.com • اتصل على الرقم 600545500 (من داخل دولة الامارات العربية المتحدة) أو +971 4 352 8228 (من خارج الامارات) • تواصل مع مدير العلاقات الخاص بك (بحسب فئة العميل)
--	---

Complaints or Grievances process	معالجة الشكاوى والتظلمات
<p>For any written complaints or grievances, we request that you include the following information when writing to contactus@dubaifirst.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Your name • Your contact details (including your preferred contact phone number) • The type of product you hold • Your account details. 	<p>للشكاوى المكتوبة عبر البريد الالكتروني يرجى تضمين المعلومات التالية وارسالها إلى contactus@dubaifirst.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • الاسم • معلومات الاتصال (بما في ذلك رقم الهاتف المناسب للتواصل) • نوع المنتج الذي تمتلكه • معلومات حسابك لدينا

Right to approach Sanadak	حقوق في التواصل مع سندك
<p>Our goal is to ensure that your query/complaint is resolved to your satisfaction. However, in an exceptional situation, if you are unhappy with our proposed resolution, you have the right to approach our regulator, the Sanadak (https://sanadak.gov.ae).</p>	<p>نسعى دائما لإرضاء عملائنا والاجابة عن استفساراتهم وحل الشكاوى التي يقدمونها. لكن، في حال عدم رضاك عن اقتراحاتنا أو حلولنا، فيمكنك التواصل مع سندك (https://sanadak.gov.ae).</p>

Other	أخرى
<p>The Dubai First Customer Charter outlines our service commitment to deliver the highest standards of customer service.</p>	<p>ميثاق دبي فرست لخدمة العملاء يظهر إلزامنا بتقديم أعلى معايير خدمة العملاء.</p>
<p>The Dubai First Customer Charter is not a legally binding document, however any derogations from the values and principles therein is not a breach of contract; rather, it is a matter to be addressed to either our complaints department in accordance with section (Get in Touch) or to Sanadak in accordance with section (Right to approach Sanadak) as mentioned above.</p>	<p>لا يمكن اعتبار ميثاق دبي فرست وثيقة ملزمة قانونياً، وأي انتقاص من المبادئ و القيم الواردة فيه لا يعد انتهاكا للعقد بين دبي فرست و العميل؛ لذا، في حال عدم حل الشكاوى أو الاستجابة لطلبك ، يمكنك التوجه الى قسم الشكاوى كما ذكرنا في قسم (تواصل معنا) او مع سندك كما ذكرنا في قسم (حقوق في التواصل مع سندك) كما هو مذكور اعلاه.</p>
<p>Dubai First operates in accordance with all applicable laws and regulations.</p>	<p>تدير دبي فرست أنشطتها وفقاً للقوانين و التشريعات النافذة و المعمول بها.</p>
<p>All complaints, disputes, or escalations related to Dubai First shall be managed and resolved by First Abu Dhabi bank.</p>	<p>يتم إدارة وحل جميع الشكاوى، النزاعات أو التصعيد المتعلقة بدبي فرست من قبل بنك أبوظبي الأول</p>

Dubai First is a trademark owned by First Abu Dhabi Bank PJSC. First Abu Dhabi Bank PJSC is licensed and regulated by the Central Bank of the United Arab Emirates. Its registered office address is P.O. Box 6316, Abu Dhabi, UAE

دبي فيرست هي علامة تجارية مملوكة لبنك أبوظبي الأول ش.م.ع. بنك أبوظبي الأول ش.م.ع. مرخص ومنظم من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. عنوان مكتبها المسجل هو ص.ب. 6316، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة