

## تعهد الخدمة المتميزة من مصرف الهلال Al Hilal Bank Service Promise

### Our Mission

### مهمتنا

We build partnerships with our customers that last a lifetime.

يتطلع مصرف الهلال إلى بناء علاقات راسخة مع متعامليه.

### Our Vision

### رؤيتنا

To be the number one Shariah-compliant digital Islamic bank of choice in the UAE, and a constantly innovating, financially successful organisation of the highest integrity, respected by our customers, by our competitors and by the community.

أن يكون مصرف الهلال هو الخيار المصرفي الرقمي المتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية الأول للمتعاملين في دولة الإمارات العربية المتحدة عن طريق التجديد والابتكار المستمرين والتنظيم المالي الناجح واكتساب ثقة واحترام كل من متعامليه ومنافسيه ومجتمع الأعمال على حد سواء.

### Our Service Commitments

### التزاماتنا عند تقديم الخدمات

- We greet others with a genuine smile
- We listen to and acknowledge the needs of others courteously and professionally
- We take ownership of the needs of others and see them through to resolution
- We are acknowledgeable, honest and reliable
- We dress professionally and presentably

- استقبال الآخرين بابتسامة حقيقية
- الاستماع إلى احتياجات الآخرين والوفاء بمتطلباتهم بمنتهى الاحترام والاحترافية
- الاهتمام باحتياجات الآخرين والتأكد من تلبيتها
- تفهم الآخرين والتعامل معهم بأمانة والتصرف بطريقة تعكس إمكانية اعتمادهم علينا
- حسن المظهر

### Our Core Values

### قيمنا الأساسية

- Integrity:** We do the right thing even when no one is looking.
- Care:** We protect our people and honour our commitments.
- Ambition:** We strive to be the best every day.
- Respect:** We value our collective diversity.
- Discipline:** We do things right every time.

- النزاهة:** نؤدي أعمالنا بالطريقة الصحيحة حتى وإن لم تكن هناك رقابة.
- الاهتمام:** نهتم بموظفينا ونفي بالتزاماتنا.
- الطموح:** نسعى لتحقيق التميز كل يوم.
- الاحترام:** مهما تعددت ثقافاتنا يبقى الاحترام أساس تعاملنا.
- الانضباط:** ننجز كل ما نقوم به بالطريقة المثلى.

## We want to hear from you

If you have any positive feedback, suggestions or complaints, feel free to:

**Call us** on 600 522 229

**Chat with us** on the Al Hilal Bank app

**Email us** on [contactus@alhilalbank.ae](mailto:contactus@alhilalbank.ae)

Our Customer Care team is always ready to help.

As your banking partner, giving you complete and efficient control over your finances is imperative. While we strive to avoid any issues, it is also possible that problems may arise. In that case, you can always count on our Customer Care team to resolve your issues as quickly as possible.

## يسرنا التواصل معكم

في حال رغبت بمشاركة الانطباعات الإيجابية، المقترحات أو الشكاوى، يرجى:

**الاتصال بنا** على 600 522 229

**محادثةنا** عبر تطبيق مصرف الهلال

**مراسلتنا** على [contactus@alhilalbank.ae](mailto:contactus@alhilalbank.ae)

فريق خدمة المتعاملين مستعد دائماً لمساعدتكم.

بصفتنا شريككم المصرفي، نحن نسعى دائماً لمنحكم السيطرة الكاملة على شؤونكم المالية. وبالرغم من أننا نسعى جاهدين لتفادي أي مشاكل، يظل من المحتمل مصادفة بعض المصاعب، ونحن نؤكد لكم أنه يمكنكم دائماً الاعتماد على فريق خدمة المتعاملين للتغلب على أي مصاعب وحل أي مشاكل بأسرع وقت ممكن.

## How to log a complaint?

A complaint is an expression of dissatisfaction from customers, either in writing or verbal, on any of our products, services or employee behaviours.

A suggestion, inquiry or feedback about the Bank's products and services will not be considered as a complaint, will be directed to the concerned teams to review and respond to customers.

Call the Al Hilal Bank Contact Centre on **600 522 229/+971 600 522 229**

Send an email to [complaints@alhilalbank.ae](mailto:complaints@alhilalbank.ae)

## What is the complaint resolution process?

We take customer complaints very seriously. Our aim is to always resolve issues at the first point of contact. However, in cases where a detailed analysis is needed, the complaint will be escalated to our dedicated team who will ensure that the matter is resolved and the outcome is communicated properly to the customer.

When a complaint is escalated, the Complaint Department will:

**Registration:** Register your complaint.

**Acknowledgment:** Send you an SMS and email to your registered contact information with the reference number.

**Investigation:** Investigate the incident and escalate it to the respective department for resolution.

**Resolution:** Contact you to inform you with the resolution and decision taken.

We aim to resolve all complaints within 48 working hours. However, if the issue is complex and requires further investigation or approvals, the process might take longer. In such cases, the customer will be kept up-to-date accordingly.

## What if I'm not happy with the resolution?

We always tend to resolve all complaints to our customers satisfaction. If you feel that you are still not satisfied with the result or the manner in which your complaint was handled, you may refer the matter to Sanadak.

## كيفية التقدم بالشكاوى؟

الشكاوى هي تعبير خطي أو شفهي عن عدم رضا المتعاملين عن أي من منتجاتنا المالية أو خدماتنا المصرفية أو سلوك موظفينا. ولا يعتبر أي اقتراح أو استفسار أو رأي مستلم عن أي من منتجات أو خدمات المصرف بمثابة شكوى. ويتم توجيه هذه الاقتراحات أو الاستفسارات أو الآراء إلى فرق العمل المعنية للاطلاع عليها والرد على المتعاملين.

يرجى التواصل مع مركز اتصال مصرف الهلال على **+971 600 522 229/600 522 229**

يرجى إرسال رسالة إلى [complaints@alhilalbank.ae](mailto:complaints@alhilalbank.ae)

## ما هي إجراءات حل الشكاوى؟

نحن نهتم جداً بشكاوى متعاملينا ونهدف دائماً إلى حل المشاكل عند أول نقطة اتصال. وإذا كانت الشكاوى تحتاج إلى تحليل التفاصيل، يتم تصعيد الشكاوى إلى الفريق المختص الذي يتأكد من حل المسألة وإبلاغ المتعامل بالطريقة المناسبة بالنتيجة التي تم التوصل إليها.

عند تصعيد المشكلة إلى قسم الشكاوى، نقوم بالآتي:

**التسجيل:** تسجيل الشكاوى.

**الإفادة:** إرسال رسالة نصية قصيرة ورسالة عبر البريد الإلكتروني إلى عناوينك المسجل لدى البنك مع ذكر رقم مرجع الشكاوى.

**التحقيق:** دراسة موضوع الشكاوى وإحالتها إلى الدائرة المعنية لإيجاد الحل.

**القرار:** الاتصال بكم لإبلاغكم بالحل والقرار المتخذ.

نحن نهدف إلى حل جميع الشكاوى خلال 48 ساعة عمل. وإذا كانت المسألة معقدة وتحتاج إلى المزيد من التحقيق أو العديد من الموافقات، فإن الإجراءات قد تستغرق وقتاً أطول. وفي هذه الحالة، يتم إبقاء المتعامل على علم بأحدث المستجدات.

## ماذا لو لم أعجبني الحل؟

نحن نسعى دائماً لحل كافة الشكاوى بطريقة تلقى قبول متعاملينا. إذا لم تكن راضياً عن النتيجة أو الطريقة التي تمت بها معالجة الشكاوى المقدمة من قبلك، يمكنك مراجعة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية "سندك".

Established in 2023 by the Central Bank of the UAE, **Sanadak** is an independent Ombudsman Unit catering to the consumers of Licensed Financial Institutions (LFIs) and Insurance Companies for the resolution of complaints. It will provide an independent process to resolve complaints between consumers, LFIs and Insurance Companies that have not reached an amicable settlement through their internal processes in accordance with the regulations set by the Central Bank of the UAE.

Ground floor, Emirates Institute of Finance, E25, P15/A, Abu Dhabi, United Arab Emirates

**Contact Center:** 800SANADAK (800 72 623 25)

**Email:** info@sanadak.gov.ae

**Website:** sanadak.gov.ae

<https://twitter.com/SanadakUAE>

<https://www.instagram.com/sanadakuae>

<https://www.linkedin.com/company/sanadakuae>

<https://www.youtube.com/@SanadakUAE>

<https://www.facebook.com/SanadakUAE>

تم تأسيس وحدة "سندك" من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة عام 2023. وتعتبر "سندك" أول وحدة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وحل الشكاوى المقدمة من متاعلي المؤسسات المالية المرخصة وشركات التأمين. توفر سندك إجراءات مستقلة لحل المنازعات بين المتعاملين والمؤسسات المالية المرخصة وشركات التأمين إذا لم تتمكن هذه المؤسسات والشركات من تسويتها وحياً عبر الإجراءات الداخلية وفقاً للتوجيهات والتشريعات التنظيمية الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة.

الطابق الأرضي، مبنى معهد الإمارات المالي، القسم E25، P15/A، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

**مركز الاتصال:** 800SANADAK (8007262325)

**البريد الإلكتروني:** info@sanadak.gov.ae

**الموقع الإلكتروني:** sanadak.gov.ae

<https://twitter.com/SanadakUAE>

<https://www.instagram.com/sanadakuae>

<https://www.linkedin.com/company/sanadakuae>

<https://www.youtube.com/@SanadakUAE>

<https://www.facebook.com/SanadakUAE>

إن مصرف الهلال مخصص ومنظم من قبل المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة ومن قبل هيئة الأوراق المالية والسلع بالتريخ رقم 601035 للعمل في النشاط الترويجي.

Al Hilal Bank PJSC is licensed and regulated by the Central Bank of the United Arab Emirates and by the Securities and Commodities Authority under license 601035, to practice the activity of Promotion.

نفخر بانتمائنا إلى مجموعة بنك أبوظبي التجاري  
Proudly part of the ADCB Group

بنك أبوظبي التجاري  
ADCB