

## بيان ميثاق خدمة المتعاملين Customer Charter Statement

### Customer Charter Statement

We are committed to delivering services in a manner that is fair, transparent, and responsible, in full alignment with the Consumer Protection Regulations and Standards issued by the Central Bank of the UAE.

Our services are designed to be clear, accessible, and easy to understand, enabling you to make informed financial decisions with confidence. We conduct all our dealings with integrity, professionalism, and due care, placing your interests at the center of everything we do.

Through our Customer Charter—our formal commitment to you—we aim to uphold the highest standards of customer service and ensure that your rights as a consumer are respected and protected at all times.

We are committed to communicating with you in a clear, fair, and non-misleading manner, providing timely and accurate information regarding our products, services, terms, conditions, and associated risks.

We actively listen to your feedback and are committed to continuous improvement of our products, services, and processes. We strive to meet your needs not only at the point of service, but throughout your entire relationship with us.

### Consumer Rights and Responsibilities

#### Consumers Rights

**Right to Fair Treatment:** Customers must be treated fairly, honestly, and without discrimination.

**Right to Transparency:** Clear, accurate, and timely information must be provided to enable informed decisions.

**Right to Choice:** Customers can choose suitable products/services based on their needs.

**Right to Data Privacy:** Personal data must be protected and processed in accordance with applicable regulations.

**Right to Redress:** Customers can submit complaints and receive timely resolution.

#### Consumers Responsibilities

**Provide Accurate Information:** Customers must provide complete and accurate information.

**Understand Terms:** Customers must understand and comply with terms and conditions.

**Review Documents:** Customers must review documents before signing.

**Monitor Accounts:** Customers must monitor accounts and report issues promptly.

**Protect Data:** Customers must safeguard their personal and financial data.

### بيان ميثاق خدمة المتعاملين

نلتزم بتقديم خدماتنا بطريقة عادلة وشفافة ومسؤولة، بما يتوافق مع أنظمة ومعايير حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

تم تصميم خدماتنا لتكون واضحة وسهلة الفهم ومتاحة للجميع، بما يمكنكم من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة بثقة. ونحرص في جميع تعاملاتنا على الالتزام بأعلى معايير النزاهة والمهنية والعناية الواجبة، مع وضع مصالحكم في صميم أولوياتنا.

ومن خلال ميثاق خدمة المتعاملين — الذي يمثل التزامنا الرسمي تجاهكم — نسعى إلى الحفاظ على أعلى معايير خدمة المتعاملين وضمان احترام وحماية حقوقكم في جميع الأوقات.

نلتزم بالتواصل معكم بطريقة واضحة وعادلة وغير مضللة، مع تزويدكم بمعلومات دقيقة وفي الوقت المناسب حول منتجاتنا وخدماتنا وشروطها وأحكامها والمخاطر المرتبطة بها.

كما نحرص على الاستماع إلى ملاحظاتكم والالتزام بالتحسين المستمر لمنتجاتنا وخدماتنا وإجراءاتنا، بما يضمن تلبية احتياجاتكم ليس فقط عند تقديم الخدمة، بل طوال فترة علاقتكم معنا.

### حقوق ومسؤوليات المستهلكين

#### حقوق المستهلكين

الحق في المعاملة العادلة: يجب معاملة المتعاملين بعدالة ونزاهة ودون تمييز.

الحق في الشفافية: يجب تقديم معلومات واضحة ودقيقة وفي الوقت المناسب لتمكين اتخاذ قرارات مستنيرة.

الحق في الاختيار: يحق للمتعامل اختيار المنتجات أو الخدمات المناسبة لاحتياجاته.

الحق في حماية البيانات: يجب حماية البيانات الشخصية ومعالجتها وفقاً للأنظمة المعمول بها.

الحق في التظلم: يحق للمتعامل تقديم الشكاوى والحصول على معالجة في الوقت المناسب.

#### مسؤوليات المستهلكين

تقديم معلومات دقيقة: يجب على المتعامل تقديم معلومات كاملة ودقيقة.

فهم الشروط: يجب على المتعامل فهم الشروط والأحكام والالتزام بها.

مراجعة المستندات: يجب مراجعة المستندات قبل التوقيع.

متابعة الحسابات: يجب متابعة الحسابات والإبلاغ عن أي مشاكل فوراً.

حماية البيانات: يجب حماية البيانات الشخصية والمالية.

## Code of Fair Treatment of Customers

We are committed to fostering trust and long-term relationships with our customers. We prioritize fair, transparent, and responsible treatment in line with UAE Central Bank Consumer Protection standards.

### Ethical Conduct

We act with integrity, fairness, professionalism, and without undue pressure on customers.

### Transparency

We provide clear, accurate, and accessible information on products, risks, fees, and terms.

### Equality and Respect

All customers are treated equally with dignity and respect without discrimination.

### Privacy and Data Protection

Customer data is protected and only shared with consent or when required by law.

### Customer Complaints

Complaints are handled fairly, promptly, and used to improve services.

### Products and Services

Products are designed responsibly, transparently, and aligned with customer needs.

### Service Standards

We ensure consistent and reliable service delivery.

### Errors and Omissions

Errors are corrected promptly and preventive measures are implemented.

### Customer Education

We promote financial literacy and awareness to support informed decisions.

## ميثاق التعامل العادل مع المتعاملين

نلتزم بتعزيز الثقة وبناء علاقات طويلة الأمد مع المتعاملين مع إعطاء الأولوية للمعاملة العادلة والشفافة والمسؤولة بما يتوافق مع معايير حماية المستهلك الصادرة عن المصرف المركزي

### السلوك الأخلاقي

نلتزم بالنزاهة والعدالة والمهنية دون ممارسة أي ضغوط غير مبررة على المتعاملين

### الشفافية

نقدم معلومات واضحة ودقيقة وسهلة الوصول حول المنتجات والمخاطر والرسوم والشروط

### المساواة والاحترام

يتم معاملة جميع المتعاملين بعدالة واحترام دون أي تمييز

### حماية البيانات

يتم حماية بيانات المتعاملين ولا يتم مشاركتها إلا بموافقتهم أو وفقاً لمتطلبات القانون

### الشكاوى

يتم التعامل مع الشكاوى بعدالة وسرعة واستخدامها لتحسين الخدمات

### المنتجات والخدمات

يتم تصميم المنتجات بشكل مسؤول وشفاف بما يتناسب مع احتياجات المتعاملين

### معايير الخدمة

نضمن تقديم خدمات موثوقة ومتسقة

### الأخطاء والتصحيح

يتم تصحيح الأخطاء بسرعة واتخاذ إجراءات لمنع تكرارها

### التوعية المالية

نعمل على تعزيز الثقافة المالية لتمكين المتعاملين من اتخاذ قرارات مستنيرة

## How you can help us

You can help us provide a quality service that meets your needs, if you or your support person:

- Provide us with complete and accurate information about your situation.
- Provide us with feedback about our service and how we can improve.
- Tell us when things are going well with your service as well as when they may not be.

## كيف يمكنك مساعدتنا

يمكنكم مساعدتنا في تقديم خدمة عالية الجودة من خلال:

- تزويدنا بمعلومات كاملة ودقيقة حول شكاواكم
- تقديم ملاحظاتكم حول خدماتنا واقتراحات التحسين
- إبلاغنا سواء عند رضاكم عن الخدمة أو عند وجود أي ملاحظات

## How you can provide feedback

At Al Ain Finance we strive to provide the best support possible and want to make sure we get it right and ensure that the customer service standards are maintained, and customers have a pleasant experience.

You can provide feedback to us by:

- Talking to Relationship Manager
- Email us at [Complaints@alainfinance.ae](mailto:Complaints@alainfinance.ae)
- Call us on +971 2 445 5771
- Complete the form online on available at Customer Feedback & Issue Reporting

For general queries you may contact us on [info@alainfinance.ae](mailto:info@alainfinance.ae) or call us on +971 2 445 5771

## كيفية تقديم الملاحظات والشكاوى

في شركة العين للتمويل، نسعى جاهدين لتقديم أفضل مستويات الدعم الممكنة، ونحرص على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح بما يضمن الالتزام بمعايير خدمة المتعاملين وتوفير تجربة مميزة ومرضية يمكنكم تزويدنا بملاحظاتكم من خلال:

- التواصل مع مدير العلاقات المصرفية الخاص بكم
- إرسال بريد إلكتروني [Complaints@alainfinance.ae](mailto:Complaints@alainfinance.ae)
- الاتصال بنا على الرقم +971 2 445 5771
- تعبئة النموذج الإلكتروني المتاح عبر خدمة ملاحظات المتعاملين والإبلاغ عن المشكلات ملاحظات العملاء والإبلاغ عن الشكاوى

للإستفسارات العامة، يمكنكم التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني [info@alainfinance.ae](mailto:info@alainfinance.ae) أو الإتصال على الرقم +971 2 445 5771

At Al Ain Finance PJSC, we treat complaints with the utmost importance and view them as a valuable opportunity to enhance our products, services, and customer experience. We are committed to resolving complaints in a manner that is fair, transparent, and timely, in line with the Consumer Protection Regulations issued by the Central Bank of the UAE.

في شركة العين للتمويل ش.م.خ، نولي الشكاوى أهمية قصوى ونعتبرها فرصة قيمة لتحسين منتجاتنا وخدماتنا وتجربة المتعاملين. ونلتزم بمعالجة الشكاوى بطريقة عادلة وشفافة وفي الوقت المناسب، بما يتوافق مع أنظمة ومعايير حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

## Our Commitments

We are committed to:

- Taking immediate and appropriate action in cases involving potential risk of harm, neglect, or misconduct
- Acknowledging receipt of your complaint and providing a unique reference number within two (2) business days
- Contacting you within two (2) business days to confirm receipt and discuss your complaint, where necessary
- Resolving 90% of complaints within fifteen (15) business days from the date of receipt; more complex complaints may require additional time
- Keeping you regularly informed of the progress and status of your complaint
- Engaging with you (or your authorized representative) and, where required, requesting additional information to ensure a thorough and fair investigation

## التزاماتنا

نلتزم بما يلي:

- اتخاذ إجراءات فورية ومناسبة في الحالات التي تنطوي على مخاطر محتملة تتعلق بالضرر أو الإهمال أو سوء المعاملة
- الإقرار باستلام الشكاوى وتزويدكم برقم مرجعي فريد خلال (2) يومي عمل
- التواصل معكم خلال (2) يومي عمل لتأكيد إستلام الشكاوى ومناقشتها عند الحاجة
- حل 90% من الشكاوى خلال (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ الاستلام، مع العلم أن الشكاوى الأكثر تعقيداً قد تستغرق مزيداً من الوقت
- إبقاؤكم على اطلاع بشكل منتظم على حالة الشكاوى وتطوراتها
- التواصل معكم (أو مع ممثلكم المفوض) وطلب معلومات إضافية عند الحاجة لضمان إجراء تحقيق شامل وعادل

## Escalation Process

If you are not satisfied with the resolution of your complaint, you may escalate the matter to:

Chief Executive Officer (CEO)  
Al Ain Finance PJSC  
5th Floor, Office #504, Dusit Thani Complex  
Offices Building, Sultan Bin Zayed the First Street  
P.O. Box 40283, Abu Dhabi, United Arab Emirates  
Business Hours: 08:00 AM – 05:00 PM  
Telephone: +971 2 445 5771  
Email: info@alainfinance.ae  
Website: www.alainfinance.ae

If you remain dissatisfied with our final response, or if we do not meet the above commitments, you may escalate your complaint to the Ombudsman Unit ("Sanadak"), established by the Central Bank of the UAE:

- Toll-Free: 800 726 2325
- Website: www.sanadak.gov.ae

## آلية التصعيد

في حال عدم رضاكم عن معالجة الشكاوى، يمكنكم تصعيدها إلى:

الرئيس التنفيذي  
شركة العين للتمويل ش.م.خ  
الطابق الخامس، مكتب رقم 504، مجمع دويسيت ثاني  
مبنى المكاتب، شارع سلطان بن زايد الأول  
ص.ب. 40283، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة  
ساعات العمل: 08:00 صباحاً – 05:00 مساءً  
الهاتف: +971 2 445 5771  
البريد الإلكتروني: info@alainfinance.ae  
الموقع الإلكتروني: www.alainfinance.ae

في حال استمرار عدم رضاكم عن الحل النهائي، أو في حال عدم التزامنا بالمعايير المذكورة أعلاه، يمكنكم تصعيد الشكاوى إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية "سنادك" التابعة لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

- الرقم المجاني 800 726 2325
- الموقع الإلكتروني www.sanadak.gov.ae

## Our Commitment to Continuous Improvement

We analyze complaint trends and feedback to continuously improve our processes, controls, and customer experience, ensuring alignment with regulatory expectations and best practices.

## التزامنا بالتحسين المستمر

نقوم بتحليل الشكاوى والبيانات المرتبطة بها بشكل دوري بهدف تحسين إجراءاتنا وأنظمتنا وتجربة المتعاملين، بما يضمن الامتثال للمتطلبات التنظيمية وتطبيق أفضل الممارسات