

Complaint Guide



**Your guide to our
complaint procedure.**

[sc.com/ae](https://www.sc.com/ae)

Here for good

Feedback and Complaints

We value our relationship with you and would love to hear about your experience with us. If we've disappointed you, we're sorry and would like to have the opportunity to put things right.

Here's how to contact us:

1. Call us on our hotline 600 5222 88 within the UAE or +971 600 5222 88 when outside the UAE or if you are a Priority Client, call us on our Priority hotline 800 4949 within UAE or +9714 403 9639 when outside the UAE
2. Email us at: complaint.UAE@sc.com
3. Or you can speak to any of our branch staff

What you can expect from us if you're unhappy about something:

We will try and resolve the problem as soon as possible. If we can't fix it on the spot, we will get in touch to update you within three business days.

If we are unable to resolve your complaint within 60 days, we will:

1. Inform you of the reasons for the delay;
2. Specify an expected resolution date (unless we are waiting for a response from you); and
3. Provide you with options to take this matter further

Yours sincerely,



Shehzad Hameed,
Head, Retail Banking, UAE

الملاحظات والشكاوى

نحن نقدر علاقتك معنا. ونود أن نعرف أكثر عن تجربتك في حال واجهتك أي مشاكل. ونود أن تمنحنا فرصة لتصحيح الأمور.

يمكنك التواصل معنا بالطرق التالية:

١. اتصل بنا على ٨٨ ٥٢٢٢ ٦٠٠ من داخل الإمارات العربية المتحدة وعلى ٨٨ ٥٢٢٢ ٦٠٠ +٩٧١ من خارج الإمارات العربية المتحدة إذا كنت من عملاء خدمات برايبورتى المصرفية اتصل على ٤٩٤٩ ٨٠٠ من داخل الإمارات العربية المتحدة وعلى ٩٦٣٩ ٤٠٣ ٩٧١٤ + من خارج الإمارات العربية المتحدة

٢. تواصل معنا عن طريق البريد الإلكتروني على complaint.UAE@sc.com

٣. أو تفضل بزيارة فروعنا وحدث إلى موظفينا

ما يمكنك أن تتوقع منا إذا واجهتك أي مشاكل مع خدماتنا:

سنحاول حل مشكلتك في أسرع وقت ممكن. إذا لم نتمكن من حل مشكلتك على الفور، سنعاود التواصل معك خلال ثلاثة أيام عمل.

إن لم نتمكن من حلّ شكاواك خلال ٦٠ يوماً، سنقوم بـ:

١. إعلامك عن سبب التأخير

٢. إعطائك تاريخ محدد لتقديم حلّ (إلا إذا كنا ننتظر جواباً من قبلك)

٣. كما سنقدّم لك خيارات حول كيفية متابعة هذه المسألة

تفضلوا بقبول فائق الاحترام.



شهاد حميد

مدير الخدمات المصرفية للأفراد، الإمارات العربية المتحدة

دليل تقديم الشكاوى

ستاندرد تشارترد
Standard Chartered



NPP 10/2017

دليلك إلى معاملات الشكاوى.