

Our Service Commitment

Citibank, N.A. UAE is committed to serve you better and provide excellent products and services to meet all your financial needs. We are committed to improving our service levels and will appreciate your feedback on opportunities for improvement as well as complaints on our services that do not meet your expectations.

How to raise a complaint

You may raise any complaint to us through the following communication channels:

- **In person:** Visit our branch (refer to branch details in the Citibank.ae website) and a Client Service Officer will receive your complaint
- **Email:** Send your complaint to lcb.uae@citi.com

If you are still not satisfied with your complaint response provided by Citibank, you may raise an escalation to:

The UAE Ombudsman - Sanadak who provide an independent process to resolve complaints between consumers and financial institutions that have not reached an amicable settlement <https://sanadak.gov.ae>

Our Complaints Handling process

On receipt of your complaint, our independent Complaints Management Function will send to you an acknowledgement and/or a confirmation of resolution within 48 hours on your registered email. We recognise that some complaints may take longer than expected to resolve. In such a case, we will keep you updated periodically on the progress until the complaint is fully resolved.

In instances where the matter has been dealt with by the bank but remains unresolved, you may refer your complaint to the UAE Central Bank using the following channels:

- (a) Electronically through the UAE Central Bank's website: <https://crm.centralbank.ae/en>.
- (b) In person by visiting any of the UAE Central Bank's offices in Abu Dhabi, Al Ain, Dubai, Sharjah, Ras Al Khaimah or Fujairah. Please see: <https://www.centralbank.ae/en/about-us#collapseLocation> for details of the location of each of the UAE Central Bank's offices.

التزامنا بالخدمة

يلتزم سيتي بنك إن إيه - فرع الإمارات بخدمتك بأفضل صورة وتزويدك بمنتجات وخدمات عالية الجودة لتلبية كل حاجاتك المالية. نلتزم بتحسين مستوى خدماتنا ويسعدنا تلقي اقتراحاتك حول الفرص التي يمكن أن نحسن بها أداءنا والشكاوى بشأن الخدمات التي لم تلبّي توقعاتك.

كيف تتقدم بشكوى

يمكنك تقديم شكوى إلينا عبر قنوات الاتصال التالية:

- شخصياً: فم زيارة فرعنا (راجع تفاصيل الفروع على موقع Citibank.ae) وسيقوم مسؤول خدمة العملاء باستلام شكواك
 - البريد الإلكتروني: أرسل شكواك إلى lcb.uae@citi.com
- إذا لم تكن راضياً عن الرد على شكواك، فيمكنك تصعيد الأمر إلى:

وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية (سندك) في دولة الإمارات العربية المتحدة - وهي قناة مستقلة لحل الشكاوى بين المستهلكين والمؤسسات المالية حال عدم التوصل إلى تسوية ودية. يرجى زيارة <https://sanadak.gov.ae>

إجراءات النظر في الشكاوى لدى سيتي بنك

عند استلام شكواك، سيرسل لك قسم إدارة الشكاوى المستقل إقراراً باستلام الشكاوى و/أو تأكيداً بحلها في غضون 48 ساعة على بريدك الإلكتروني المسجل لدينا. نحن ندرك أن بعض الشكاوى قد تستغرق وقتاً أطول من الوقت المتوقع لحلها. في مثل هذه الحالة، سنبقيك على اطلاع دائم بأي مستجدات لحين تسوية الشكاوى تماماً.

إذا كنت قد تقدمت بالشكاوى إلى البنك ولم تتم تسويتها على النحو المطلوب، فيمكنك إحالة شكواك إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي باستخدام القنوات التالية:

(أ) إلكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي <https://crm.centralbank.ae/en>.

(ب) شخصياً عن طريق زيارة أي من مكاتب مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في أبو ظبي أو العين أو دبي أو الشارقة أو رأس الخيمة أو الفجيرة. يرجى زيارة <https://www.centralbank.ae/en/about-us#collapseLocation>.

للحصول على تفاصيل حول المواقع المختلفة لمكاتب مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.