

في مكتب الأهلية للصرافة، نلتزم بمعاملة جميع عملائنا بعدالة واحترام وشفافية. ونسعى إلى توفير معلومات واضحة وخدمات آمنة ودعم يسهل الوصول إليه، بما يساعدكم على اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

مسؤولياتكم



تقديم معلومات دقيقة

تقديم هوية سارية وبيانات المستفيد والمستندات الداعمة عند الطلب.

التحقق من بيانات المعاملة

مراجعة جميع البيانات قبل التأكيد والاطلاع على إيصال المعاملة.

قراءة المستندات الأساسية

مراجعة بيان الحقائق الأساسية والرسوم والتنبيهات والشروط والأحكام.

حماية بيانات الدخول

الحفاظ على سرية كلمات المرور وأرقام التعريف الشخصي ورموز التحقق لمرة واحدة ومستندات الهوية.

الإبلاغ والتعاون

الإبلاغ عن أي مخاوف دون تأخير والتعاون مع إجراءات التحقق القانونية المتعلقة بالهوية ومصدر الأموال والمعاملات.

حقوقكم



معلومات واضحة

الإفصاح عن أسعار الصرف والرسوم والشروط والمدة المتوقعة لإنجاز المعاملة والمخاطر المهمة قبل التأكيد.

معاملة عادلة

خدمة مهنية قائمة على الاحترام، دون تمييز غير مبرر أو ضغط أو تواصل مضلل.

الخصوصية والأمان

التعامل بسرية وأمان مع بياناتكم الشخصية والمالية ومعلومات معاملاتكم.

دعم يسهل الوصول إليه

تقديم المساعدة المعقولة للعملاء الأكثر عرضة للمخاطر ولأصحاب الهمم.

إجراءات عادلة للشكاوى

الحصول على رد مسبب ومعلومات عن خطوات التصعيد الإضافية إذا ظلت الشكاوى دون حل.

إذا ظلت شكاواكم دون حل

معلومات التواصل مع «سندك»

يقع مكتب «سندك» في الطابق الأرضي من مبنى معهد الإمارات المالي في أبوظبي.

ساعات العمل

من الساعة 8:30 صباحاً إلى 3:30 مساءً، من الاثنين إلى الخميس، ومن الساعة 8:30 صباحاً إلى 11:30 صباحاً يوم الجمعة.

لأي استفسار بشأن «سندك»، يرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني:

Info@sanadak.gov.ae

أو زيارة الموقع:

www.sanadak.gov.ae

إذا كانت لديكم ملاحظة أو شكوى، يرجى أولاً تقديم شكوى رسمية إلى مكتب الأهلية للصرافة والاحتفاظ بالرقم المرجعي للشكوى.

نسعى إلى تزويدكم بردنا الخطي النهائي خلال 30 يوم عمل كاملة من تاريخ استلام الشكوى.

إذا لم تكونوا راضين عن ردنا النهائي، أو لم تتلقوا رداً نهائياً خلال 30 يوم عمل كاملة، فقد يحق لكم تصعيد الشكوى إلى «سندك»، وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية المستقلة في دولة الإمارات.

تقيم «سندك» بصورة مستقلة مدى استيفاء الشكوى لمعايير الأهلية المعتمدة لديها.