

تعهد الخدمة المتميزة من الهلال AI Hilal Service Promise

Our Mission

مهمتنا

We build partnerships with our customers that last a lifetime.

يتطلع 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. A constantly innovating, financially successful organisation of the highest integrity, respected by our customers, by our competitors and by the community.

أن يكون 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 متعاملينا ومنافسينا ومجتمع الأعمال على حد سواء.

Our Service Commitments

التزاماتنا عند تقديم الخدمات

- We greet others with a genuine smile
- We listen to and acknowledge others needs courteously and professionally
- We take ownership of others needs 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 تلبيةها
- تفهم الآخرين والتعامل معهم بأمانة والنصرف بطريقة تعكس إمكانية اعتمادهم علينا
- حسن المظهر

Our Core Values

قيمنا الأساسية

Integrity: We do the right thing even when no one is looking.

النزاهة: نُؤدي أعمالنا بالطريقة الصحيحة حتى وإن لم تكن هناك رقابة.

Care: We protect our people and honour our commitments.

الاهتمام: نهتم بموظفينا ونفي بالتزاماتنا.

Ambition: We strive to be the best every day.

الطموح: نسعى لتحقيق التميز كل يوم.

Respect: We value our collective diversity.

الاحترام: مهما تعددت ثقافاتنا يبقى الاحترام أساس تعاملنا.

Discipline: We do things right every time.

الانضباط: ننجز كل ما نقوم به بالطريقة المثلى.

We want to hear from you

يسرنا التواصل معكم

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

Call us on 600 522 229

Chat to us on the Al Hilal app

Email us on 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.

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

الاتصال بنا على 600 522 229

محدثنا عبر تطبيق الهلال

مراسلتنا على contactus@alhilalbank.ae

فريق خدمة العملاء 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 العملاء 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 written 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, they will be directed to the concerned teams to review and respond to customers.

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

Send an email to contactus@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 72 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 of accordingly.

What if I'm not happy with the resolution?

We always tend to resolve all complaints to our customer's 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 the UAE Central Bank.

كيفية التقدم بالشكاوى؟

الشكاوى هي تعبير خطي أو شفهي عن عدم رضا العميل 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 العميلين.

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

يرجى إرسال رسالة إلى contactus@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 عنوانكم 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 72 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. وإذا شعرتم بأنكم ما زلت غير مقتنعين أو راضين بالنتيجة أو طريقة التعامل مع شكاؤكم، يمكنكم إحالة الأمر إلى المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

How to file a complaint with the Central Bank:

You may file the complaint online, by fax or in person by visiting any of the Central Bank branches in Abu Dhabi, Al Ain, Dubai, Sharjah, Ras Al Khaimah or Fujairah.

P.O.Box 854, Abu Dhabi, United Arab Emirates

Tel: +9712 665 2220

Fax: +9712 665 2504

Email: uaecb@cbuae.gov.ae

Website: www.centralbank.ae

كيفية تقديم شكوى إلى المصرف المركزي:

يمكنكم تقديم الشكوى عبر الإنترنت أو الفاكس أو شخصياً من خلال زيارة أي من فروع المصرف المركزي في أبوظبي أو العين أو دبي أو الشارقة أو رأس الخيمة أو الفجيرة.

ص.ب. 854، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +9712 665 2220

فاكس: +9712 665 2504

البريد الإلكتروني: uaecb@cbuae.gov.ae

الموقع الإلكتروني: www.centralbank.ae