





## What is a Complaint?






A complaint is any expression of dissatisfaction or concern made to an organization by, or on behalf of, an individual client, group or member of the public, that relates to the organization's products or services, or the performance, behavior and conduct of staff, or the complaints handling process itself. A complaint may be made in person, by phone, fax, email, writing, or through kiosks.



## Complaints Resolution Stages:

-  **Immediate** - We will always endeavor to resolve any issues as soon as you bring them to our attention.
-  **5 working days** - If your complaint has not been resolved within this time, we will contact you to explain why. We will then inform you of the expected resolution-time







## Mawarid Finance Complaints Handling Guidelines:

-  **Equality** - to ensure equal treatment to all customers
-  **Openness** - to ensure customers understand the complaints handling process
-  **Completeness** - to ensure all available information/evidence has been collected
-  **Sensitivity** - to ensure each case is considered on its specific merits and needs
-  **Confidentiality** - to ensure customer's identities and information are protected



## Lodging a Complaint:

Customers can contact Mawarid and explain the complaint either through:




-  Call Mawarid Call Center at **'800-MAWARID'**
-  Call Customer Service center at **04-3040 888 or 04-3040 800**  
**(8:00am to 4:30pm Sunday to Thursday)**
-  Visit Customer Service center to make a complaint in person at: Mawarid Finance, Ground floor, IBRI House, Sheikh Zayed Road, Dubai  
**(8:00am to 4:30pm Sunday to Thursday)**
-  Email to **disputes@mawarid.ae**
-  Mawarid Finance Kiosks
-  Online Complaints Management System of the UAE CB (OCMS) or call UAE CB Consumer Protection Unit Toll Free **'800 22 823'**

## Letter from Mawarid Finance Management

"Mawarid Finance was founded with a vision of adding value to the Islamic Finance industry by developing innovative Shariah compliant products for both retail and corporate customer. The mission of Mawarid Finance is to create superior and pioneering shariah compliant products and services by promoting a service culture that is built on its values of total commitment to service excellence, responsibility and integrity, which is why we have established a Complaints Unit that strives to deliver timely, efficient, consistent and quality customer service provided by professional, courteous and knowledgeable staff."

*Management of Mawarid Finance*

## We are committed to:

-  Make it easy for you to give us your feedback and inform us about your complaints
-  Give your complaint our full attention and resolve your complaint without delay
-  Ensure that you are updated on progress of the complaint's resolution



## طرق تسجيل الشكاوي:

اتصل بمركز الاتصال على الرقم 800-MAWARID في أي وقت، وسوف يقوم فريقنا بتقديم المساعدة اللازمة

أو اتصل بمركز خدمة العملاء على الأرقام التالية 04-3040888 أو 04-3040800 (من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 4:30 مساءً وفق الأيام التالية من الأحد حتى الخميس)

أو تفضل بزيارة مركز خدمة العملاء وتحدث إلى أحد موظفي خدمة العملاء لدينا في العنوان التالي:

موارد للتمويل، الطابق الأرضي، بيت عبري، شارع الشيخ زايد، دبي

(من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 4:30 مساءً وفق الأيام التالية من الأحد حتى الخميس)

أو يمكنك أن ترسلنا مباشرة بالبريد الإلكتروني على [disputes@mawarid.ae](mailto:disputes@mawarid.ae)

أو يمكنك تسجيل الشكاوي باستخدام أجهزة الإيداع النقدي الخاصة بموارد للتمويل

والمتوفرة في مناطق مختلفة في دبي

أو من خلال رفع الشكاوي عن طريق نظام الشكاوي الخاص بمصرف الإمارات العربية

المتحدة المركزي أو الاتصال بوحدة حماية المستهلك على الرقم '800 22 823'



للمزيد من المعلومات  
يرجى الاتصال على 800 - MAWARID  
[www.mawarid.ae](http://www.mawarid.ae)

## ما هو تعريف الشكاوي؟

الشكاوي هي تعبير عن عدم الرضا بشكل خطي أو شفهي يقدم للجهة المعنية من أحد المتعاملين معها يعبر فيه عن عدم رضاه عن الإجراءات أو العملية أو أسلوب التقديم بالطريقة التي ينبغي أن يحصل من خلالها على الخدمة أو المنتج وقد يكون ذلك التعبير صراحةً أو ضمناً. يمكن أن يقوم العميل بتقديم الشكاوي من خلال زيارة الفرع شخصياً أو عبر الهاتف، الفاكس، الايميل أو من خلال أجهزة الإيداع النقدي.



## مراحل التعامل مع الشكاوي:

في الحال - سوف نسعى إلى حل أي شكاوي باللحظة التي تتقدم بها

5 أيام عمل - إذا لم يتم حل شكاويك خلال هذه المدة، سوف نتصل بك ونشرح لك السبب.

## كيفية تعاملنا مع الشكاوي:

المساواة: جميع الشكاوي ستحصل على نفس المعاملة من قبل فريقنا المختص

الشفافية: نسعى لشرح خطوات معالجة الشكاوي

توثيق المعلومات: نحرص على تجميع كافة الأدلة المطلوبة للتدقيق بالشكاوي

الدقة: مراعاة كل حالة بناء على احتياجاتها المحددة

السرية: لضمان حماية خصوصية وسرية معلومات العميل



## رسالة من إدارة موارد للتمويل ش.ذ.م.م

"تأسست شركة موارد للتمويل ش.ذ.م.م برؤية تهدف لإضافة قيمة في قطاع التمويل الإسلامي من خلال تطوير منتجات متوافقة مع الشريعة الإسلامية لكل من عملاء التجزئة والشركات. وتسعى الشركة إلى ابتكار منتجات وخدمات متميزة ذات جودة عالية من خلال الالتزام التام بمسؤولية ونزاهة خدمة عملاء تتسم بالكفاءة والجودة من قبل موظفين محترفين. وبما أن رضا عملائنا مهم لنا، تم إنشاء وحدة خاصة للتعامل مع شكاوي العملاء ملتزمة بتقديم حلول مناسبة."

إدارة موارد للتمويل ش.ذ.م.م

## نحن نلتزم بأن:

نسهل عليك طريقة إيصال رأيك أو شكاويك

نعطي شكاويك كل اهتمامنا ونحل مشكلتك دون أي تأخير

نحرص على إيفائك معلوماً بأحدث المستجدات المتعلقة بشكاويك



للمزيد من المعلومات  
يرجى الاتصال على 800 - MAWARID  
[www.mawarid.ae](http://www.mawarid.ae)