

# Customer Complaint Resolution Mechanism

## What is a Complaint?

A complaint is an expression of dissatisfaction related to our products, services, processes, or staff, whether made verbally or in writing where a response or resolution is expected.

## How can you make a complaint?

You can make a complaint (free of charge) using any of our channels mentioned below.

## How do we handle customer complaints?

- Once the complaint is registered, you will receive an acknowledgment within two (2) working days.
- Our aim is to resolve your complaint within seven (7) working days. However, we will communicate with you in case additional time is required to provide a resolution.
- If we are unable to resolve your complaint within 30 business days, we will:
  - inform you of the reasons for delay.
  - communicate a date when a resolution can reasonably be expected (unless some information or response is awaited from you).
  - inform you about the options for external escalation if the 30 business days timeline for complaint resolution is not met.

## Our Channels

### Head Office

#### Network International LLC

Level 1, Network Building, Al Barsha 2,  
Dubai, United Arab Emirates.  
Tel: +971 4 3032431

#### Call Centre (24X7):

**Domestic** 8004448  
**International** +971 4 316 0182

#### Website:

<https://www.network.ae/en/contact-us/get-help>

#### Issuer Solutions

Email: [NIBDU@network.global](mailto:NIBDU@network.global)

#### Merchant Solutions

Email: [merchantHD@network.global](mailto:merchantHD@network.global)

#### Feedback

[writetous@network.global](mailto:writetous@network.global)

If you are / were not satisfied with the resolution or it is taking too long to resolve your issue, you have the right to escalate to us. You may write to us at [complaints@network.global](mailto:complaints@network.global).

If you remain dissatisfied with the outcome, you have the right to escalate the matter to the Central Bank of the UAE. You may do so by visiting the Sanadak official website at <https://www.sanadak.gov.ae>.

**Note:** We urge you to first contact us for any complaints and approach the Central Bank only for escalation purposes in case your complaint has not been resolved on time or to your satisfaction.

# آلية حل شكوى المتعاملي

ما هي الشكوى؟

الشكوى هي تعبير عن الاستياء يتعلق بمنتجاتنا أو خدماتنا أو عملياتنا أو موظفينا و سواء تم تقديمها شفهيًا أو كتابيًا، مع توقع على الحصول على رد أو حل للشكوى

كيف يمكنك تقديم الشكوى؟

يمكنك تقديم شكوى مجاناً باستخدام أي من قنواتنا المذكورة أدناه

كيف نتعامل مع شكاوى العملاء؟

- بمجرد تسجيل الشكوى ستتلقى تأكيد أستلام الشكوى خلال يومين (2) عمل
- هدفنا هو حل شكاوك خلال سبعة (7) أيام عمل , ومع ذلك سنتواصل معك في حال تطلبنا الى وقت إضافي لتقديم الحل
- اذا لم تتمكن من حل الشكوى خلال ثلاثين (30) يوم عمل سنقوم:
  - بإبلاغك بأسباب التأخير
  - إبلاغك بتاريخ متوقع لحل الشكوى بشكل معقول (ما لم نكن بانتظار معلومات أو رد منك)
  - إبلاغك بخيارات التصعيد الخارجي اذا لم يتم الالتزام بالمدة المحددة البالغة 30 يوم عمل لحل الشكوى.

## قنواتنا

المكتب الرئيسي

نتورك انترناشيونال ش.ذ.م.م

الطابق 1 مبنى نتورك البرشاء 2 , دبي , الامارات  
العربية المتحدة  
الهاتف: 0097143032431

مركز الاتصال متاح 24 ساعة طوال أيام الأسبوع  
داخلي: 8004448  
دولي: +971 4 316 0182

الموقع الإلكتروني  
<https://www.network.ae/en/contact-us/get-help>

لحلول المصدر

Email: [NIBDU@network.global](mailto:NIBDU@network.global)

لحلول التجار

Email: [merchantHD@network.global](mailto:merchantHD@network.global)

للملاحظات

[writetous@network.global](mailto:writetous@network.global)

اذا لم تكن راضيا عن الحل او اذا استغرق حل مشكلتك وقتا طويلا لديك الحق في تصعيد الأمر الينا يمكنك التواصل معنا على [complaints@network.global](mailto:complaints@network.global).

اذا استمر عدم رضاك عن النتيجة لديك الحق في تصعيد الأمر الى مصرف الامارات المركزي يمكنك القيام بذلك بزيارة الموقع الرسمي <https://www.sanadak.gov.ae>

ملاحظة : نحثك أولا على التواصل معنا لأي شكوى و للجوء الى المصرف المركزي لأغراض التصعيد في حال لم تحل شكاوك في الوقت المحدد أو لم تكن راضياً عن الحل