



RFI Global and UBF UAE CX Survey
Frequently Asked Questions Template

الأسئلة الشائعة حول استبيان تجربة العملاء من آر إف أي غلوبال
واتحاد مصارف الإمارات (يو بي إف) في الإمارات العربية
المتحدة

| | | | |
|---|--|---|---|
| What is the UAE CX Survey? | The UAE CX Survey is an industry-wide customer experience benchmark conducted by RFI Global in partnership with the UAE Banks Federation (UBF). The survey aims to gather feedback from banking customers in the UAE to understand their experiences and identify areas for improvement. | استبيان تجربة العملاء في الإمارات العربية المتحدة هو معيار شامل لتجربة العملاء، تجريبه آر إف أي غلوبال بالشراكة مع اتحاد مصارف الإمارات (يو بي إف). يهدف الاستبيان إلى جمع آراء عملاء البنوك في الإمارات العربية المتحدة لفهم تجاربهم وتحديد جوانب التحسين. | ما هو استبيان تجربة العملاء في الإمارات العربية المتحدة؟ |
| Who is conducting the survey? | The survey is conducted by RFI Global, an independent market research company, in collaboration with the UAE Banks Federation (UBF). | تم إجراء الاستبيان من قبل آر إف أي غلوبال، وهي شركة أبحاث سوق مستقلة، بالتعاون مع اتحاد مصارف الإمارات العربية المتحدة. | من الذي يجري الاستبيان؟ |
| Why should I participate in the survey? | Your feedback is valuable in helping banks in the UAE improve their services. By participating, you contribute to a better banking experience for all customers. | ملاحظاتكم قيّمة لمساعدة البنوك في دولة الإمارات العربية المتحدة على تحسين خدماتها. بمشاركتكم، تساهمون في تحسين التجربة المصرفية لجميع العملاء. | لماذا يجب علي المشاركة في الاستبيان؟ |
| How long will the survey take to complete? | The survey should take no longer than 5 minutes to complete. | لا ينبغي أن يستغرق الاستبيان أكثر من 5 دقائق لإكماله. | كم من الوقت سيستغرق إكمال الاستبيان؟ |
| Is my participation in the survey anonymous? | Yes, participation in the survey is optional and anonymous. You will not be asked to disclose any sensitive information, and your feedback will be anonymized. | نعم، المشاركة في الاستبيان اختيارية ومجهولة المصدر. لن يُطلب منك الإفصاح عن أي معلومات حساسة، وستكون ملاحظاتك مجهولة المصدر. | هل مشاركتي في الاستبيان مجهولة المصدر؟ |
| How will my feedback be used? | Your feedback will be analyzed alongside other customers' responses to help understand what banks in the UAE are doing well and identify areas for improvement. | يتم تحليل ملاحظاتك إلى جانب ردود العملاء الآخرين للمساعدة في فهم ما تقوم به البنوك في دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل جيد وتحديد مجالات التحسين. | كيف سيتم استخدام ملاحظاتي؟ |
| When will the survey be conducted? | The survey will be conducted at various times throughout the year, with specific launch dates communicated to participants via email or SMS. | يتم إجراء الاستبيان في أوقات مختلفة طوال العام، مع إبلاغ المشاركين بتاريخ الإطلاق المحددة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة. | متى سيتم إجراء الاستبيان؟ |
| How can I participate in the survey? | You will receive an invitation to participate in the survey via email or SMS. The invitation will include a link to the survey, which can be accessed from any device. | تصلك دعوة للمشاركة في الاستبيان عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة. تتضمن الدعوة رابطاً للاستبيان، يُمكنك الوصول إليه من أي جهاز. | كيف يمكنني المشاركة في الاستبيان؟ |



| | | | |
|---|---|---|--|
| Who can I contact if I have questions about the survey? | <p>If you have any questions about the survey, you can contact United Arab Bank's 247/ Call Center at 800 474 (within UAE) or +971 6 598 7332 (outside UAE). You may also email us at info@uab.ae.</p> | <p>إذا كان لديك أي أسئلة حول الاستبيان، يُرجى التواصل مع مركز الاتصال التابع للبنك العربي المتحد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم ٨٠٠٤٧٤ (من داخل دولة الإمارات) أو +٩٧١٦٥٩٨٧٣٣٢ (من خارج الإمارات). كما يُمكنكم مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني .info@uab.ae</p> | من يمكنني الاتصال به إذا كان لدي أسئلة حول الاستبيان؟ |
| Do I need to login to access the survey? | <p>No. There is no option to login as the survey is anonymous. Remember, UAB will never send you a link asking you to login to a website or app.</p> | <p>لا، لا يوجد خيار لتسجيل الدخول لأن الاستبيان من مجهول المصدر. تذكر، لن يرسل لك البنك العربي المتحد رابطاً يطلب منك تسجيل الدخول إلى موقع أو تطبيق.</p> | هل أحتاج إلى تسجيل الدخول للوصول إلى الاستبيان؟ |
| Will I receive a call or email to discuss my feedback after completing the survey? | <p>No. The survey is anonymous, and there is no way for UAB to match any responses to an individual customer. If you would like to speak to us directly to provide feedback on your experiences, please contact our 247/ Call Center at 800 474 (within UAE) or +971 6 598 7332 (outside UAE). You may also email us at info@uab.ae.</p> | <p>لا، الاستبيان مجهول المصدر، ولا يمكن للبنك العربي المتحد مطابقة أي إجابات مع عميل معين. إذا كنت ترغب في التحدث إلينا مباشرة لتقديم ملاحظاتك حول تجاربك، يُرجى التواصل مع مركز الاتصال لدينا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم ٨٠٠٤٧٤ (من داخل الإمارات) أو +٩٧١٦٥٩٨٧٣٣٢ (من خارج الإمارات). يمكنك أيضاً مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على .info@uab.ae</p> | هل سأتلقي مكالمة أو بريداً إلكترونياً لمناقشة ملاحظاتي بعد إكمال الاستبيان؟ |
| Is there a reward for participating? | <p>No. There is no reward for participation, however our survey partner RFI Global in collaboration with UBF will be making a donation to red crescent based on the overall participation from bank customers in the UAE.</p> | <p>لا، لا توجد مكافأة للمشاركة، ولكن يقوم شريكنا في الاستبيان آر إف أي غلوبال بالتعاون مع اتحاد مصارف الإمارات بالتبرع للهلال الأحمر بناءً على إجمالي المشاركة من عملاء البنوك في دولة الإمارات العربية المتحدة.</p> | هل هناك مكافأة للمشاركة؟ |
| What type of questions will be asked during the survey? | <p>You will be asked questions about your banking relationship with UAB, including what types of banking products you hold and your experiences in relation to those products. You will also be asked to provide some basic information like income range, location, and nationality, which enables us to compare experiences across different customer profiles.</p> | <p>سُتطرح عليك أسئلة حول علاقتك البنكية مع البنك العربي المتحد، بما في ذلك أنواع المنتجات البنكية التي تحصل عليها وتجاربك في استثمارها. كما سيُطلب منك تقديم بعض المعلومات الأساسية مثل مستوى الدخل والموقع والجنسية، مما يُمكننا من مقارنة تجارب العملاء المختلفة.</p> | ما هي نوعية الأسئلة التي سيتم طرحها أثناء الاستبيان؟ |
| Has my personal information or data been shared with RFI Global or UBF? | <p>No. UAB has not shared your personal information or data with RFI Global or UBF. Participation in this survey is optional, any information you provide during the survey will be made available to RFI Global and UBF for analysis.</p> | <p>لا، لم يُشارك البنك العربي المتحد معلوماتك أو بياناتك الشخصية مع آر إف أي غلوبال أو اتحاد مصارف الإمارات. المشاركة في هذا الاستبيان اختيارية، وأي معلومات تُقدمها خلاله ستكون متاحة لشركة آر إف أي غلوبال واتحاد مصارف الإمارات لتحليلها.</p> | هل تتم مشاركة معلوماتي أو بياناتي الشخصية مع آر إف أي غلوبال أو اتحاد مصارف الإمارات؟ |