

**Dear valued customer,**

NBAD is committed to delivering exceptional service to its customers. We are conducting a survey to understand your overall satisfaction with our products, solutions and service delivery. Your valuable feedback will assist us in understanding the areas where we can improve.

We have partnered with TNS Global, a global market leader in customer research to carry out the study on behalf of the bank. This will provide you the opportunity to provide your feedback in complete confidence.

A few points regarding the survey:

- TNS team will be contacting a cross section of customers and will conduct the interview telephonically.
- Telephonic interviews will take around fifteen minutes at a minimum. The Interviews will be conducted in either English or Arabic at your preference.
- The survey is not mandatory and you are free to indicate to the TNS team at the outset if you do not wish to participate in the survey.
- You are not required to provide any financial details relating to your account relationship with the bank during the survey.
- Your responses will not be identifiable by name in the reports collated by TNS. Please indicate your contact details if you wish for the bank to contact you in response to a specific product or service issue.
- For any clarification please don't hesitate to contact us:  
Telephone: 065002222 - Email: CustomerFeedbackJordan@nbad.com

Yours sincerely,

**Suleiman Abu-Khader**  
Country CEO-Jordan

**عميلنا الكريم،**

يلتزم بنك أبوظبي الوطني بتقديم خدمات متميزة إلى عملائه الكرام. ولقياس مستوى رضاكم عن هذه الخدمات فقد قررنا إجراء استبيان للتعرف على اقتراحاتكم وآرائكم مما سيساهم في تطوير هذه الخدمات وتحسينها.

لقد قمنا بالتعاون مع شركة (TNS Global) وهي شركة رائدة عالمياً في مجال إستطلاع آراء العملاء لتقوم بإجراء الدراسة نيابة عن بنك أبوظبي الوطني مما سيعطيكم الفرصة للتعبير عن آرائكم واقتراحاتكم بسرية تامة. هذه بعض النقاط حول الاستبيان:

- سيقوم فريق عمل (TNS) بالاتصال بالعملاء بشكل إنتقائي لإجراء مقابلة عبر الهاتف.
- إن الزمن الذي قد تستغرقه المقابلة عبر الهاتف هو (15) دقيقة على أقل تقدير. سيتم إجراء المقابلات إما باللغة العربية أو الإنجليزية حسب اختياركم.
- إن المشاركة في الاستبيان ليست إجبارية حيث بإمكانكم إعلام فريق عمل (TNS) من البداية بعدم رغبتكم في المشاركة.
- لن يكون مطلوباً منكم تقديم أي تفاصيل مالية تتعلق بحسابكم المصرفي لدى البنك خلال الاستبيان.
- لن يتم ذكر أجوبتكم في التقارير الختامية التي ستقدم من فريق عمل (TNS) إلى البنك. لذا وفي حال رغبتكم بأن يقوم البنك بالاتصال بكم بخصوص منتج أو خدمة معينة فيرجى تزويد فريق العمل بتفاصيل الاتصال الخاصة بكم.
- للمزيد من الإيضاح حول ما جاء أعلاه يرجى عدم التردد بالاتصال بنا على:  
هاتف: 065002222 - بريد الكتروني: CustomerFeedbackJordan@nbad.com

شكراً لمشاركتكم في هذا الاستبيان

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

**سليمان أبو خضر**

الرئيس التنفيذي القطري - الأردن