

ميثاق خدمة العملاء

المقدمة

يحدد ميثاق خدمة العملاء التزامنا بتقديم أعلى مستوى في خدمة العملاء. إن ميثاق خدمة العملاء هذا هو لأغراض المعلومات فقط وليس المقصود منه إنشاء أي التزامات أو حقوق ملزمة قانونياً.

قيم هويتنا:

إن هويتنا ليست مجرد اسم وشعار، إنها بمثابة وعد لعملائنا عما نمثله كمصرف وما نعتد عليه كمؤسسة. وكل تجربة من تجاربنا مع عملائنا هي بمثابة فرصة للتعبير عن طبيعة هويتنا، وهذا ما يتم تحديده عبر قيمنا ولدينا قيمة أساسية جوهرية تشمل القيم الأخرى - التميز. ونحن نؤمن بتقديم أعلى مستويات الخدمة لعملائنا ونلتزم بتقديم الأفضل.

المعرفة

لدينا المعرفة اللازمة لتزويدكم بالمعلومات او الإجابة عن اسئلتكم بطريقة سريعة وموثوق بها.

المودة

نعمل بالقرب منكم ونوفر الوقت للإستماع اليكم. ومسلكنا هو تعبير صادق عما يتميز به المجتمع العصري من نشاط وحماس وحسن معاملة.

الوضوح

نحن نشرح عن منتجاتنا و خدماتنا بكل بساطة ووضوح و دقة لمساعدتك على اتخاذ القرار الصائب.

الإنصاف

نؤمن بشراكة نزيهة ومنصفة ومتساوية بغض النظر عن الخلفيات العرقية أو الاجتماعية أو الدينية.

الابتكار

نسعى الى ابتكار أفكار جديدة وانظمة حديثة ومنتجات وخدمات متجددة ونؤمن بالتطور المستمر.

معايير الخدمة:

خدمة العملاء:

نسعى لتوفير الحلول اللازمة حسب احتياجات العملاء من خلال زيارتهم لنا. وإبقائهم على اطلاع بأخر المستجدات خلال ساعات الذروة ، قد يزيد وقت الانتظار.

نسعى لخدمة عملائنا بشكل ودي لإفادتهم:

نعمل على تقديم خدمة شاملة ولبقة لعملائنا من خلال قنواتنا المختلفة ، على سبيل المثال الفروع والخدمات المصرفية عبر الهاتف والخدمات المصرفية عبر الانترنت وأجهزة الصراف الآلي.

حل شكاوى العملاء:

عند استلام الشكاوى من العميل يتم تزويده في غضون 24 ساعة برقم مرجع لمتابعة الشكاوى. ونعمل على معالجة الشكاوى في غضون 5 أيام عمل ، وإن كانت الشكاوى تتطلب المتابعة مع أطراف أخرى فقد يستغرق الأمر إلى ما يصل 21 يوم عمل أو أكثر قد تتجاوز بعض الشكاوى الوقت المحدد بناءً على طبيعة الشكاوى وتعقيدها. في ظروف استثنائية. الشكاوى والاقتراحات :

للشكاوى والاقتراحات:

يمكن زيارة أي من فروعنا وتقديمها اما كتابة الى info@ajmanbank.ae او شفاهة الى موظف خدمة العملاء لدينا ، كما يمكن للعميل الاتصال بنا عبر الهاتف على الرقم 80022 ويمكن أيضا استخدام الموقع الالكتروني www.ajmanbank.ae

تصعيد الشكاوى الى آلية تسوية الشكاوى المنفصلة:

إذا لم تكن راضيا عن القرار ، فيمكنك تصعيد الشكاوى مع رقم مرجع لمتابعة الشكاوى عبر البريد الالكتروني الى customer.escalation@ajmanbank.ae الذي سيقوم بالبحث أكثر.