

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 نعتمد 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، ومسلخنا هو تعبير صادق عما يتميز به المجتمع العصري من نشاط وحماس وحسن معاملة.

الوضوح

نحن نشرح عن منتجاتنا وخدماتنا بكل بساطة ووضوح ودقة 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 ، و إن 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 و الاقتراحات:

للشكاوى والاقتراحات ، يمكن زيارة أيا من فروعنا و تقديمها إما كتابة أو شفاهة إلى موظف خدمة العملاء لدينا ، كما يمكن للعميل الاتصال بنا عبر الهاتف على الرقم 80022 و يمكن أيضاً استخدام الموقع الإلكتروني www.ajmanbank.ae