

ميثاق خدمة العملاء

مقدمة

يحدد ميثاق خدمة العملاء التزاماتنا بأعلى معايير خدمة العملاء، ويكون لأغراض تزويد عملائنا الكرام بالمعلومات فقط ولا يهدف أو ينشئ أي حقوق أو التزامات ملزمة قانوناً.

المسؤولية	التزامات	الخصوصية	الشفافية
نشرح للعميل ونساعده على فهم الفوائد المالية لمنتجاتنا وخدماتنا التي يهتم بها وكيفية عملها والمخاطر التي تنطوي عليها.	نتصرف بطريقة عادلة ومتسقة وأخلاقية. ونبذل قصارى جهدنا لوضع إجراءات تضمن حل أي نزاع حلاً عادلاً وسريعاً.	نضمن سلامة وأمن استخدام بيانات العميل، وعدم الإفصاح عنها ما لم يأذن لنا بخلاف ذلك أو يطلب القانون الكشف عنها.	نزود العميل بمعلومات واضحة وذات صلة وفي الوقت المناسب لمساعدته على اتخاذ قرار مدروس بشأن منتجاتنا وخدماتنا.

معايير الخدمة

نظرًا لأننا نعمل على تحسين معايير الخدمة لدى البنك، فإننا نهدف إلى تقديم خدماتنا بكفاءة وفعالية. لذلك، حددنا أدناه الأطر الزمنية التي نتوقع منا خلالها تقديم الخدمات المعنية.

1- نهدف إلى تقديم خدماتنا للعملاء دون إبطاء في جميع فروعنا.	نهدف إلى تقديم خدماتنا للعملاء دون إبطاء في جميع فروعنا.
2- نهدف إلى تقديم خدمة متميزة بالود والمساعدة لكل عميل عند التعامل معنا.	نهدف إلى تقديم خدمة متميزة بالود والمساعدة لكل عميل عند التعامل معنا.
3- نهدف إلى الرد على مكالماتك فورًا عند اتصالك بإدارة الخدمات المصرفية عبر الهاتف.	نهدف إلى الرد على مكالماتك فورًا عند اتصالك بإدارة الخدمات المصرفية عبر الهاتف.
4- نهدف إلى الرد على مكالماتك فورًا عند زيارتك لنا في فروعنا أو الاتصال بإدارة الخدمات المصرفية عبر الهاتف.	نهدف إلى الرد على مكالماتك فورًا عند زيارتك لنا في فروعنا أو الاتصال بإدارة الخدمات المصرفية عبر الهاتف.
5- حل شكاوى العملاء بشكل عادل ومتسق وسريع.	نهدف إلى التعرف على شكاوى العملاء وتزويدهم برقم طلب الخدمة (SR) في غضون يومي عمل، كما نسعى لحل الشكاوى خلال 5 أيام عمل، وفي حالة الحاجة إلى المتابعة مع الجهات الأخرى، فقد يستغرق الأمر حوالي 15 يوم عمل. وفي ظروف استثنائية، بسبب الاعتماد على قرار الجهات الأخرى قد يستغرق الأمر حوالي 30 يوم عمل.

الشكاوى والملاحظات

للشكاوى والملاحظات، يمكنك زيارة أي فرع من فروعنا وتقديم نموذج الملاحظات أو المقترحات إلى مسؤول خدمة العملاء بالبنك أو وضع الملاحظات في صندوق الشكاوى والاقتراحات. كما يمكنك الاتصال بالخدمات المصرفية عبر الهاتف والبنك ويسعدنا بمساعدتك، أو يمكنك أيضًا استخدام النموذج الموجود على موقعنا الإلكتروني ضمن قسم التنزيلات، وتعبئته وتوقيعه وإرساله إلينا بالبريد الإلكتروني.