

## ميثاق العملاء

نحن ملتزمون بتقديم أعلى معايير خدمة العملاء عبر فروعنا وقنواتنا وتقديم منتجات وخدمات مالية عالية الجودة وذات قيمة عالية.

### التزامنا تجاهك

أن نتعامل مع استفساراتك وشكاويك بكفاءة وفي الوقت المناسب



أن نتعرف عليك ، ونفهم احتياجاتك ، ونقدم المنتجات المناسبة



إطلاعك على أي تغييرات تطرأ على جدول الرسوم والتكاليف والشروط والأحكام



نتعامل معك باحترام ونزاهة وبطريقة عادلة وصادقة وشفافة



أن نحافظ على أموالك ومعلوماتك آمنة



تزويدك بمعلومات دقيقة ومحدثة بخصوص المنتجات والخدمات المصرفية



أن نوفر لك خدمات ممتازة وموثوقة وودية



### التزامك تجاهنا

أن تقدم معلومات صادقة ودقيقة وابقنا على اطلاع بأي تغييرات



أن تتعامل مع الموظفين والعملاء الآخرين باحترام ولطف



الامتثال للعقد وشروط وأحكام المنتجات والخدمات



اتخذ الحيطة المعقولة لتقليل مخاطر التزوير أو الاحتيال





## ما هي الشكاوي؟

الشكاوي هي تعبير خطي أو شفهي عن عدم رضا العملاء عن أي من منتجاتنا المالية أو خدماتنا المصرفية أو سلوك موظفينا

ولا يعتبر أي اقتراح أو استفسار أو رأي مستلم عن أي من منتجات أو خدمات البنك بمثابة شكوي. ويتم توجيه هذه الاقتراحات أو الاستفسارات أو الآراء إلى فرق العمل المعنية للإطلاع عليها والرد على العملاء.

## كيفية التقدم بالشكاوي؟

يرجى التواصل مع مركز اتصال بنك مصر في الإمارات العربية المتحدة على الرقم ٠٢ ٦٠٢٢٧٢٢٠  
يرجى إرسال بريد الكتروني إلى [custservice@gulf-banquemisr.ae](mailto:custservice@gulf-banquemisr.ae)  
يرجى إرسال بريد الكتروني عبر **BM Online**



## ما هي إجراءات حل الشكاوي؟

يتم تصعيد الشكاوي إلى فريق معالجة الشكاوي الذي يتأكد من حل المسألة وإبلاغ العميل بالطريقة المناسبة بالنتيجة التي تم التوصل إليها.

### يقوم فريق معالجة الشكاوي بما يلي:

**التسجيل** : تسجيل الشكاوي

**الإفادة** : إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى عنوانكم المسجل لدى البنك مع ذكر رقم مرجع الشكاوي.

**التحقيق** : دراسة موضوع الشكاوي وإدالتها إلى الدائرة المعنية لإيجاد الحل.

**القرار** : الاتصال بكم لإبلاغكم بالحل والقرار المتخذ.

نحن نهدف إلى حل جميع الشكاوي خلال ٤ أيام عمل. ولكن إذا كانت المسألة معقدة وتحتاج إلى المزيد من التحقيق أو العديد من الموافقات، فإن الإجراءات قد تستغرق وقتاً أطول. وفي هذه الحالة، يتم إبقاء العميل على علم بأحدث المستجدات.

## كيفية تقديم شكوي إلى المصرف المركزي؟

نحن نسعى دائماً لحل كافة الشكاوي بطريقة تلتقي قبول عملائنا ولكن، إذا شعرتم بأنكم غير راضين بالنتيجة، يمكنككم إحالة الأمر إلى المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

يمكنكم تقديم الشكاوي عبر الانترنت أو شخصياً من خلال زيارة أي من فروع المصرف المركزي في أبوظبي أو دبي أو الشارقة أو رأس الخيمة أو الفجيرة.

**هاتف** : ٨٢٣ ٢٢ ٨٠٠

**البريد الإلكتروني** : [uaecb@cbae.gov.ae](mailto:uaecb@cbae.gov.ae)

**الموقع الإلكتروني** : [www.centralbank.ae](http://www.centralbank.ae)