

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	النزاهة	الخصوصية	المشفافية
نشر للعميل ونساعده على فهم الفوائد المالية لمنتجاتها وخدماتها التي يهتم بها وكيفية عملها والمخاطر التي تنطوي عليها.	نتصرف بطريقة عادلة ومتسقة وأخلاقية. وبنيل قصاري جهدنا لوضع إجراءات تضمن حل أي نزاع حلاً عادلاً وسريعاً.	تضمين سلامة وأمن استخدام بيانات العميل، وعدم الافصاح 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 منتجاتها وخدماتها.

معايير الخدمة

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

1- نهدف إلى تقديم خدماتنا للعملاء دون إبطاء في جميع فروعنا.	* بنيل قصاري جهدنا لت تقديم الخدمة في غضون 8 دقائق * وهو وقت انتظار إنجاز المعاملة في الفرع. ونهدف إلى حل الأمر أو الرد على الاستفسارات في نفس الزيارة، حيث لا يتطلب الأمر متابعته مع الفرع. وعند الحاجة إلى المتابعة، نسعى للرد خلال 5 أيام عمل. وعندما يتطلب الأمر مزيداً من الوقت أو للاستفسارات المعقدة، سنبقى عميلنا على اطلاع دائم بحالة المعاملة.
2- نهدف إلى تقديم خدمة تتميز بالود والمساعدة لكل عميل عند التعامل معنا.	نسعي لتقديم خدمة شاملة وممتازة عبر قنواتنا المختلفة على سبيل المثال الفروع والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة إيداع النقد والشيكات.
3- نهدف إلى الرد على مكالمتك فوراً عند اتصالك بإدارة الخدمات المصرفية عبر الهاتف.	نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) هو أحد الأنظمة المؤتمتة التي ترد على استفسارات العملاء بشكل فوري، ويسعى وكلاء الخدمات المصرفية عبر الهاتف إلى رد على مكالمتك على الفور مع الانتظار لبعض دقائق.
4- نهدف إلى الرد على مكالمتك فوراً عند زيارتك لنا في فروعنا أو الاتصال بإدارة الخدمات المصرفية عبر الهاتف.	* قد يزداد وقت الانتظار خلال ساعات النزرة بهدف إلى الرد على الاستفسارات في نفس المكالمة/زيارة حيث لا تتطلب المتابعة، حيث تتطلب الاستفسارات متابعة، نسعى للرد في غضون 5 أيام عمل. عندما يتطلب الأمر مزيداً من الوقت أو للاستفسارات المعقدة، سنبقى عميلنا على اطلاع دائم بالتقدم المحرز.
5- حل شكاوى العملاء بشكل عادل ومتسرع.	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 والملحوظات

للشكاوى والملحوظات، يمكنك زيارة أي فرع من فروعنا وتقديم نموذج الملاحظات أو المقترنات إلى مسؤول خدمة العملاء بالبنك أو وضع الملاحظات في صندوق الشكاوى والاقتراحات. كما يمكنك الاتصال بالخدمات المصرفية عبر الهاتف بالبنك ويسعدنا بمساعدتك، أو يمكنك أيضاً استخدام النموذج الموجود على موقعنا الإلكتروني ضمن قسم التنبيبات، وتعبئته وتوجيهه وإرساله إلينا بالبريد الإلكتروني.