

يحدد ميثاق خدمة العملاء التزام ريم للتمويل بتجربة العملاء الممتازة ويسعد توقعات العملاء. ميثاق خدمة العملاء هو لأغراض المعلومات فقط ولا يقصد به ولا ينشئ أي حقوق أو التزامات ملزمة قانوناً. ينطبق هذا الميثاق على جميع المنتجات والخدمات التي تقدمها ريم للتمويل.

المبادئ الرئيسية

الاتصال :

سنعمل بشكل عادل ومعقول في جميع التعاملات مع عملائنا.

الموثوقية :

يجب أن نضمن توفير بيئة موثوقة وآمنة بحيث يمكن للعملاء توقع خدمة موثوقة.

الشفافية :

يجب أن نتأكد من أن المعلومات المقدمة لعملائنا سواء كتابية أو إلكترونية أو شفهية عادلة وواضحة وشفافة.

سنحافظ على خصوصية وسرية المعلومات الشخصية لعملائنا باستثناء الحالات التالية:

- عندما يكون الكشف تحت إجراء القانون.

- عندما تتطلب مصلحة ريم للتمويل ش.م.ع الإفصاح.

- حيث يتم الكشف بموافقة صريحة أو ضمنية من العميل.

خصوصية :

معايير الخدمة

تهدف ريم للتمويل ش.م.خ إلى تحسين مستوى الخدمة المقدمة لعملائنا لضمان الحفاظ على معايير خدمة العملاء ، وحصول العملاء على تجربة ممتعة.

- يتم توجيه أي استفسار / شكوى إلى مدير الشكاوى.

- تسعى ريم للتمويل إلى خدمتك على الفور وحل شكوكك / تظلمك في أقرب وقت ممكن.

لأية استفسارات أو ملاحظات: يرجى الاتصال أو مراسلتنا على:

رئيس العمليات،

ريم للتمويل ش.م.خ.

C2, 1301 شارع بينونة - ابراج البطين

ساعات العمل: 09:00 ص حتى 06:00 م

صندوق بريد 111422 ، أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة

رقم الهاتف - 02-6918400

معرف البريد الإلكتروني - customerservice@rf.ae

www.reemfinance.ae

إذا لم تكن راضياً عن الحل المقدم لاستفسارك أو شكوكك ، فيرجى الكتابة إلى:

المدير العام،

ريم للتمويل ش.م.خ.

C2, 1301 شارع بينونة - ابراج البطين

ساعات العمل: 09:00 ص حتى 06:00 م

صندوق بريد 111422 ، أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة

رقم الهاتف - 02-6918400

معرف البريد الإلكتروني - customerservice@rf.ae

www.reemfinance.ae

لتلتزم ريم للتمويل ش.م.خ بالتميز في الخدمة. بينما نسعى جاهدين لتجنب أي مشاكل ، من الممكن أن تنشأ بعض الخلافات. في هذه الحالة ، يمكن دائماً الاعتماد على وحدة إدارة الشكاوى لحل المشكلة بأسرع ما يمكن.

ما هي الشكوى؟

الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا. يمكن أن يكون حول الخدمة أو الممارسة أو العملية.

كيف يتم تقديم شكوى؟

عند تقديم شكوى ، يرجى تزويتنا بالمعلومات التالية:

- اسم العميل / المقترض (حسب الرخصة التجارية أو الهوية الإماراتية).
- رقم الهوية الإماراتية و / أو رقم الرخصة التجارية.
- رقم تعريف العميل و / أو رقم مرجع المعاملة.
- رقم الاتصال و / أو البريد الإلكتروني.
- تفاصيل الشكوى.
- الوثائق الداعمة.

هناك طرق مختلفة لتقديم شكوى:

اتصل بنا 00 97126918400+ واطلب التحدث إلى مدير الشكاوى.

Complaints@rf.ae

ارسل لنا عبر البريد الإلكتروني :

يرجى الاتصال بنا على 00 97126918400+ لتحديد موعد مع مدير الشكاوى.

تكلم معنا :

كم من الوقت سوف يستغرق؟

نحن نبذل قصارى جهودنا لحل الشكاوى على الفور ، ومع ذلك ، سنرسل إليك تحديات منتظمة عن الحالة مع ذكر أسباب التأخير. في بعض الأحيان ، قد لا نتمكن من الاستجابة أو الحل بسرعة كافية بسبب التبعية لجهة خارجية. الإطار الزمني المتوقع هو من 3 إلى 17 يوم عمل.

كيف سنتعامل مع شكواك؟

بوضوح الرسم التخطيطي العملي الذي تتبعها عندما نتلقى شكوى:



لتقديم الشكاوى و الإقتراحات العامة، يرجى الكتابة إلينا على البريد الإلكتروني complaints@rf.ae.

في حال عدم رضاكم عن الحل المقدم من طرفنا، يمكناكم دائماً تصعيد الشكوى إلى وحدة حماية المستهلك في المصرف المركزي بالإتصال على رقم المجاني 800 CBUAE (800 22823).