

يحدد ميثاق خدمة العملاء التزام ريم للتمويل بتجربة العملاء الممتازة ويضمن تلبية 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

- الإنصاف :** سنعمل بشكل عادل ومعقول في جميع التعاملات مع عملائنا.
- الموثوقية :** يجب أن نضمن توفير بيئة موثوقة وأمنة بحيث يمكن للعملاء توقع خدمة موثوقة.
- الشفافية :** يجب أن نتأكد من أن المعلومات المقدمة لعملائنا سواء كتابية أو إلكترونية أو شفوية عادلة وواضحة وشفافة.
- خصوصية :** سنحافظ على خصوصية وسرية المعلومات الشخصية لعملائنا باستثناء الحالات التالية:
 - عندما يكون الكشف تحت إقرار القانون.
 - عندما تتطلب مصلحة ريم للتمويل ش.م.ع الإفصاح.
 - حيث يتم الكشف بموافقة صريحة أو ضمنية من العميل.

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 شكاوك / 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 - أبراج البطين

ساعات العمل: 09:00 ص حتي 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 شكاوك ، فيرجى الكتابة إلى:

المدير العام،

ريم للتمويل ش.م.خ.

C2, 1301 شارع بينونة - أبراج البطين

ساعات العمل: 09:00 ص حتي 06:00 م

صندوق بريد 111422 ، أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة

رقم الهاتف - 02-6918400

معرف البريد الإلكتروني - customerservice@rf.ae

www.reemfinance.ae

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

ما هي الشكاوى؟

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

كيف يتم تقديم شكاوى؟

عند تقديم شكاوى ، يرجى تزويدنا 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 الشكاوى.
- الوثائق الداعمة.

هناك طرق مختلفة لتقديم شكاوى:

اتصل بنا +97126918400 واطلب التحدث إلى مدير الشكاوى.

اتصل بنا :

Complaints@rf.ae

ارسل لنا عبر البريد الإلكتروني :

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

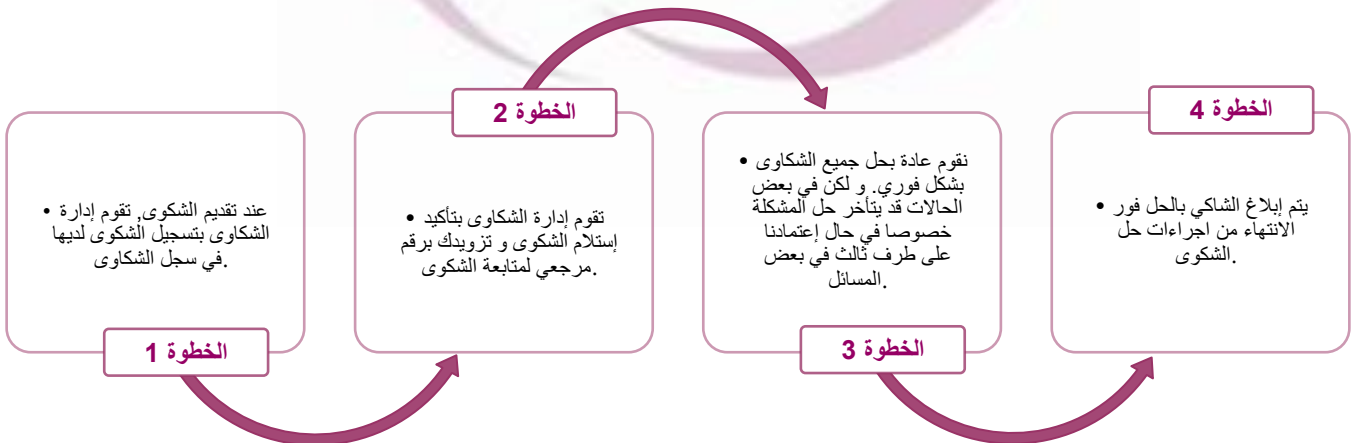
تكلم معنا :

كم من الوقت سوف يستغرق؟

نحن نبذل قصارى جهدنا لحل الشكاوى على الفور ، ومع ذلك ، سنرسل إليك تحديثات 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 شكاواك؟

يوضح الرسم التخطيطي العملية التي نتبعها عندما نتلقى شكاوى:



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

في حال عدم رضاكم عن الحل المقدم من طرفنا، بإمكانكم دائماً تصعيد الشكاوى إلى وحدة حماية المستهلك في المصرف المركزي بالاتصال على 800 CBUAE (800 22823) - الرقم المجاني.