



< الأمان

نحن نلتزم بأقصى قدر من السرية والخصوصية للحفاظ على المعلومات الخاصة بالعملاء وفقاً لمعايير القطاع المصرفي التي تحكم عمل رابك بنك وجميع العاملين لدينا. وقام البنك بتوحيد سياسته الأمنية مع معايير الآيزو للقطاع المصرفي (ISO 27001) والمبادئ التوجيهية NESA (الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني). وكافة البرمجيات لدينا تدعم مركز الاتصال والفروع تتسم بالأمان / وتقييم المخاطر وتنسق مع عملية إدارة المخاطر المعتمدة.

< التوافق

لقد وضعنا أساليب وإجراءات لضمان الامتثال لجميع المتطلبات التنظيمية المطبقة على الأعمال. يشجع البنك أي شخص لديه سبب للاعتقاد بأنه قد تم خرق القوانين واللوائح، وقواعد السلوك الأخلاقي أو سياسة وإجراءات رابك بنك، أن يقوم بالإبلاغ فوراً عن ما يشتبه به أو يعرفه لكي نقوم باتخاذ الإجراء اللازم في وقته.



< الاستدامة

نعتقد أن نجاحنا على المدى الطويل كبنك وطني يكمن في الاهتمام بمصالح الناس وتعزيز تفهم بنا من خلال مضاعفة مسؤوليتنا تجاه المجتمع. وهدفنا نحو "المسؤولية المجتمعية للشركات" يتمحور في خمسة التزامات رئيسية: الإفراض المسؤول، وأعمال النفع الخيري للشركات، ودعم المجتمع، والتوظيف الأخلاقي، وحماية الموارد الطبيعية.



كيفية تصعيد أمر أو تقديم شكوى

1. يمكنك تقديم ملاحظاتك أو تسجيل شكواك من خلال أي من فروعنا، أو مركز الاتصال التابع لنا، أو الخدمات المصرفية الرقمية أو مراسلتنا على contactus@rakbank.ae
2. عند استلام شكواك، سنقوم بإخطارك باستلامها في غضون يوم عمل واحد من تاريخ تقديمها (أو في نفس اليوم إذا تم استلامها قبل الساعة 3 مساءً).



3. في حال لم تتمكن من تقديم الحلول إليك في وقتها، سنقوم بإبلاغك بالوقت المقدر لذلك وإطلاعك بالمستجدات بانتظام
4. إذا لم تتمكن من تقديم الحلول لشكواك في غضون 4 أيام عمل، فإننا سوف نقوم بإبلاغك بأسباب التأخير وخديدموعد اتخاذ القرار بشأنها والرد عليك رسمياً من خلال الطريقة التي تناسب معك.
5. أما في حال عدم رضاك عن القرار النهائي الذي نتخذه حيال الشكوى، فإننا سنقوم بإبلاغك بخيارات التصعيد الخارجية المتاحة أمامك.

يمكنك دوماً التواصل معنا لتزويدنا بملاحظاتك واقتراحاتك من خلال:

contactus@rakbank.ae +9714 - 213 00 00 www.rakbank.ae
لشكاوي راسلنا الى: complaints@rakbank.ae



الرؤية

"شريكك حياة أفضل" من خلال تقديم أفضل الحلول المصرفية لجميع عملائنا في كافة أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة

الرسالة

نهدف إلى أن نكون البنك الرائد الذي يركز على العملاء و يوفر لهم سهولة الوصول إلى المنتجات المالية المبتكرة والتنافسية عبر قنوات متعددة للأفراد والشركات.

ما هو ميثاق خدمة العملاء؟

ميثاق خدمة العملاء هو وثيقة التزام منا بتلبية معايير جودة الخدمة التي نقدمها لعملائنا وهو يجسد كل ما يقوم به رابك بنك من أجلك، وألية ووقت تقديمها إليك. كما يبين التزامنا بالعمل المستمر لمراقبة وتحسين معايير جودة الخدمة التي نسعد بتقديمها إليك.



كيف يمكنك مساعدتنا؟



خدمتك بشكل أفضل، فإننا نطلب منك:
< تقديم مقترحاتك وملاحظاتك حتى يتسنى لنا تحسين خدماتنا
< توفير معلومات دقيقة حول طبيعة معاملتك معنا
< إخطارنا بأي تغييرات تطرأ على معلوماتك الشخصية / معلومات شركتك أو أعمالك التجارية
< التعامل مع موظفينا والعملاء الآخرين بلباقة وبطريقة تنم عن المهنية
< الحرص على ضمان السرية والأمان لحسابك والتفاصيل الخاصة بحسابك بما في ذلك رقم التعريف الشخصي، رمز التحقق من البطاقة (CVV)، كلمات المرور وغيرها.

ما يمكن أن نتوقعه منا

نسعى لضمان أن موظفينا:

1. يتمتعون بالمعرفة والخبرة والمسؤولية والتفويض المطلوب للتعامل مع أي من استفساراتك أو متطلباتك
2. يقدمون جميع الخدمات إليك بطابع ودي وفي الوقت المناسب
3. يتعاملون معك بكل تقدير واحترام واحترافية
4. يحافظون على السرية المطلوبة في جميع الأوقات



وعندنا إليك

التميز في الخدمة



< نحن نسعى جاهدين لتقديم الخدمات للأفراد في الوقت المناسب بصورة خالية من الأخطاء في كل مرة تزورون فيها أي من فروعنا، أو من خلال التفاعل مع وكلاء مركز الاتصال بواسطة الهاتف أو الدردشة المباشرة على شبكة الإنترنت ونهدف للرد على أي استفسار أو مخاوف من خلال قنواتنا الرقمية أو مركز الاتصال خلال يوم عمل واحد. نؤكد لكم بأن جميع الشكاوى سوف يتم التحقيق فيها بواسطة وحدة مستقلة داخل البنك.

< التواصل معنا

يمكنك دائما الوصول إلينا بسرعة وسهولة من خلال شبكة واسعة من الفروع وأجهزة الصراف الآلي. وبدلاً من ذلك، يمكنك الاتصال بنا 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع عن طريق مركز الاتصال لدينا، والخدمات المصرفية الرقمية، وموقعنا www.rakbank.ae وقنوات التواصل الاجتماعي.



ميثاق
العملاء
من رابك بنك



عملائنا هم محور جميع أعمالنا وأنشطتنا