

ميثاق العملاء من راك بنك



< الأمان >

نحن نلتزم بأقصى قدر من السرية والخصوصية للحفاظ على المعلومات الخاصة بالعملاء وفقاً لمعايير القطاع المصرفي التي تحكم عمل راك بنك وجميع العاملين لدينا. وقام البنك بتوحيد سياسته الأمنية مع معايير الآيزو للقطاع المصرفي ISO 27001) وإلإيات التوجيهية (NESA) الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني). وكافة البرمجيات لدينا تدعم مركز الاتصال والقروع تتسم بالأمان / وتقيم المخاطر وتتنسق 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 القوانون واللوائح وقواعد السلوك الأخلاقي أو سياسة إجراءات راك بنك، أن يقوم بالإبلاغ فوراً عن ما يشتبه به أو يعرفه لكي تقوم باتخاذ الإجراء اللازم في وقته.



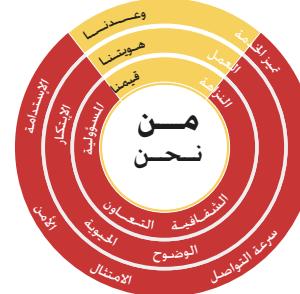
< الاستدامة >

نعتقد أن خاجتنا على المدى الطويل كبنك وطني يكمن في الإهتمام بمصالح الناس وتعزيز ثقتهم بنا من خلال مضااعفة مسؤوليتنا تجاه المجتمع و هدفنا نحو "المسؤولية المجتمعية للشركات" يتمحور في خمسة التزامات رئيسية: الإفراط 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، ستقوم 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 نتمكن من تقديم الحلول إليك في وقتها، سنقوم بإبلاغك بالوقت المقدر لذلك واطلاعك بالمستجدات بانتظام.
4. إذا لم نتمكن من تقديم الحلول لشكواك في غضون 4 أيام عمل، فإننا سوف نقوم بإبلاغك بأسباب التأخير وخديد موعد اتخاذ القرار بشأنها والرد عليك رسمياً من خلال الطريقة التي تناسب معك.
5. أما في حال عدم رضاك عن القرار النهائي الذي تتخذه جبال الشكوى، فإننا سنقوم بإبلاغك بخيارات التصعيد الخارجية المأمامك.



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

الرسالة

نهدف إلى أن تكون البنك الرائد الذي يركز على العملاء ويوفر 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 يقود به راك بنك من أجله، وأالية ووقت تقديمها إليك. كما بين التزامنا بالعمل المستمر لمراقبة وتحسين معايير جودة الخدمة التي نسعد بتقديمها إليك.



كيف يمكن مساعدتنا؟

- < تخدمك بشكل أفضل، فإننا نطلب منك:
- < تقديم مقتنياتك ولما حظاتك حتى يتسعى لنا خسین خدماتنا
- < توفير معلومات دقيقة حول طبيعة معاملاتك معنا
- < اخطارنا بأى تغيرات تطرأ على معلوماتك الشخصية / معلومات شركتك أو أعمالك التجارية
- < التعامل مع موظفينا والعاملين الآخرين بلباقة وبطريقة تنم عن المهنية
- < الحرص على ضمان السرية والأمان لحسابك والتفضيل الخاصة ببطاقتك بها في ذلك رقم التعريف الشخصي، رقم التحقق من البطاقة (CVV)، كلمات المرور وغيرها.



ما يمكن أن تتوقعه منا

نسعى لضمان أن موظفينا:

1. يتمتعون بالعرفة والمسؤولية والتوفيق المطلوب للتعامل مع أي من استفساراتك أو متطلباتك
2. يقدمون جميع الخدمات إليك ب坦ابع ودي وفي الوقت المناسب
3. يتعاملون معك بكل تقدير واحترام واحترافية
4. يحافظون على السرية المطلوبة في جميع الأوقات



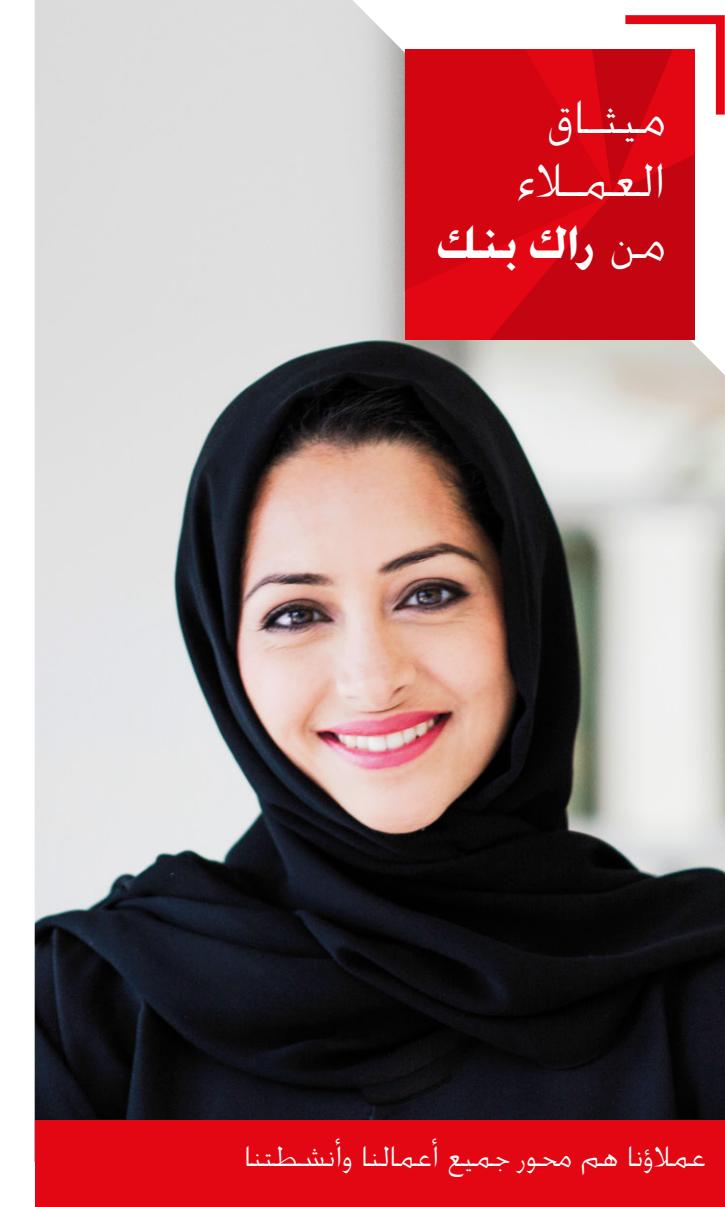
وعدنا إليك

التميز في الخدمة

< نحن نسعى جاهدين لت تقديم الخدمات للأفراد في الوقت المناسب بصورة حالية 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.



عملاؤنا هم محور جميع أعمالنا وأنشطتنا



يمكنك دوماً التواصل معنا لتزويدنا بلاحظاتك واقتراحاتك من خلال:

contactus@rakbank.ae +9714 - 213 00 00 www.rakbank.ae
للشكوى راسلنا إلى: complaints@rakbank.ae

بنك رأس الخيمة الوطني
RAKBANK

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

بنك رأس الخيمة الوطني
RAKBANK