

مصرف الراجدين فروع الاردن

دائرة الامتثال

وحدة شكاوي العملاء

وحدة شكاوى العملاء

مفهومنا للشكوى

• هي الملاحظة أو الاقتراحات من العميل على عدم الرضى في خدمته أو تحسينها، وهي في الأساس بالنسبة لنا كبنك مصدر لتطوير أنفسنا .

الأهداف الرئيسية

1. تأكيد مفهوم شكوى العميل بأنها حق من حقوقه ويجب أن ننظر لها ضمن هذا الإطار (ضع نفسك مكان العميل).
 2. توعية العملاء وتعريفهم بأن وحدة الشكاوى تقوم بمساعدة العميل وتفهم شكواه.
 3. التأكيد على ترسيخ وتطوير المفاهيم العامة من خلال التنقيف بالإجراءات والقوانين المصرفية.
- بذل كافة الجهود من قبل الموظفين وحثهم على العمل لحل أي شكوى لدى العميل .
السعي المستمر إلى تقليل الفترة الزمنية المسموح بها لمعالجة كل شكوى.
إيجاد الحلول المناسبة والجذرية لجميع شكاوى العملاء وذلك للحد من تكرارها.
العمل على تحقيق مستوى خدمة متميز لرضى جميع العملاء.

إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

- استقبال شكاوى العملاء عن طريق جميع القنوات (شخصي- هاتفي- إلكتروني- فاكس).
- تسجيل الشكوى في الطلب الخاص بشكاوى العملاء وتوجيهها إلى الإدارة المعنية ذات العلاقة من خلال وحدة شكاوي العملاء.
- تزويد العميل برقم مرجع الشكوى للمتابعة.
- متابعه جميع شكاوى العملاء مع الإدارات المعنية داخل البنك.
- التأكد من أن شكوى العميل يتم التعامل معها بطريقة سليمة وصحيحة وذلك حسب الإجراءات المتبعة.
- العمل على تصعيد الشكوى إلى المسؤول في حال لم يتم الرد عليها في الوقت المحدد.
- التواصل مع العميل عند حل المشكلة وإبلاغه بالرد مع الحرص على رضاه تجاه الأجراء المتخذ.
- *تكون مدة معالجة الشكوى فيمدة زمنية لا تتجاوز 30 يوم عمل.

لجنة البت بالشكاوي المقدمة من العملاء

- السيد المدير الاقليمي
- مدير الامتثال
- مدير التدقيق

تجتمع اللجنة اعلاه لمناقشة جميع جثيات الشكوى بعد تقديمها لقسم الشكاوي وحسب الاصول وجمع كل الاوراق والمعلومات من القسم المعني للبت فيها خلال مدة لا تزيد عن عشرين يوم عمل ويتم تزويد العميل بتيجة الشكوى من خلال مدير قسم الشكاوي (مدير الامتثال) وحفظ نسخة منها في سجلات وحدة الشكاوي.

كيفية التواصل

- زيارة العميل للبنك من خلال :
فروع مصرف الرافدين
وحدة شكاوى العملاء.

هواتف المصرف على الأرقام التالية:
من داخل المملكة 5802380 أو عن طريق الهاتف الجوال: 0795767062
من خارج المملكة على الايميل: compliance@rafidainamman.com أو عن طريق
الفاكس: 009625802390

وحدة شكاوى العملاء على الأرقام التالية (أثناء أوقات الدوام الرسمي:)
رقم الهاتف 5802384
رقم الفاكس 5802391
البريد الإلكتروني compliance@rafidainamman.com

وحدة شكاوي العملاء

توقيع المدير الاقليمي