

## ميثاق خدمة العملاء

### نظور الخدمات المالية للأفضل

تتمثل رؤية ديم في تمكين المجتمعات من بناء مستقبلها المالي وإزدهارها على المدى الطويل. نحن نؤمن بأهمية رعاية عملائنا لأن نجاحهم هو نجاحنا أيضاً. كما نصنع بأيدينا منتجاتنا وخدماتنا، ونتحدى أنفسنا دائماً لتقديم الأفضل، ونسبق السوق بخطوة عبر تطوير أعمالنا وتلبية احتياجات عملائنا. ونستخدم قاعدة بيانات لفهم كيفية القيام بذلك بشكل أفضل، وكيف يمكننا تجاوز توقعات العميل وضمان أن منتجاتنا تُلقي النجاح الكافي، بالإضافة إلى تحسين حياة عملائنا. نحن نسترشد بقيمتنا في كل ما نفعله داخل مؤسستنا ومع عملائنا.

| قيم ديم | الشجاعة  | التطبيق العملي  | الانتشار   | البساطة   |
|---------|--|---|--|---|
|         | نحن أول من يبادر بالابتكار الجديد، ولا نخشى القيام بعملنا بطريقة مميزة ومختلفة لتقديم أفضل تجربة للخدمات المالية | نحز كل شيء بأبسط الطرق الممكنة - مدعومين بمجموعة بسيطة من القواعد التي يفهمها الجميع دون أن نساهم على جودة العمل. | نحن دائماً متاحون ويمكن الوصول إلينا بسهولة، كما نتمتع بممارسات شفافة وعادلة وتعاونية. | نعمل على تبسيط كل خطواتنا وجعلها مثيرة للاهتمام مع تحكم تفاعلي في مسار العمل. |

**العميل أولاً**  
نحن نؤمن بأهمية العمل التفاعلي عندما يتعلق الأمر بتلبية توقعات عملائنا، ونفخر بقدرتنا على حل المشكلات كما نحاول دائماً إيجاد حلول تليبي جميع متطلباتهم. نحن نسعى باستمرار لتقديم خدمة من الدرجة الأولى لعملائنا، مدعومين بأحدث التقنيات ومجموعة من المتخصصين المتفانين الذين يقدمون لنا منتجات بسيطة ومجزية.

**الشكاوى**  
لا يوجد أحد مثالي، وهناك العديد من الأسباب التي قد تؤدي إلى وجود شكاوى. ونحن في ديم نحرص على وصول جميع الشكاوى إلى الإدارة العليا، حيث يتمكن كبار التنفيذيين شخصياً من إلقاء نظرة على طبيعة المشكلة واقتراح حلول مناسبة لها. كما نتتبع باهتمام المسار الزمني للشكاوى غير المنتهية التي نستقبلها، ونتأكد من أن عملنا يسير بالشكل الصحيح من أجل الوصول إلى حل سريع.

**ردود الأفعال**  
نحن نجيد الإنصات ونحترم رأيك، وذلك قبل وأثناء التعامل معنا، كما نقدر جميع التقييمات وردود الأفعال ونعتبرها أداة هامة وحيوية تساعدنا على تحسين منتجاتنا وطريقة عملنا، لنقدم لك خدمة أفضل تليبي احتياجاتك وتشعرك بالرضا.

**خدمة على مدار الساعة**  
نحن متواجدون من اجلكم على مدار الساعة وبقمتنا تشاؤون، كما يمكن الوصول إلينا عبر العديد من وسائل التواصل مثل: الرسائل النصية القصيرة، واتساب، فيس بوك، تطبيق ديم على الهاتف الجوال ومن خلال موقع ديم الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، لدينا مركز لخدمة عملاء ديم يعمل على مدار ٢٤ ساعة، ومتاح ٣٦٥ يوم على مدار العام.

**المسؤولية الفعلية**  
نأخذ استفسارات عملائنا على محمل الجد، ونضمن معدل استجابة 100% على الاستفسارات المكتوبة والهاتفية والمسجلة، ويتم التعامل مع جميع خطوات التواصل اللاحقة بطريقة مهنية وودية في ذات الوقت.

**خصوصية العميل**  
في عالم اليوم امتلاك قاعدة بيانات هو أهم شيء في عملنا، ونحن نبذل الكثير من الجهد لنضمن سلامة بيانات عملائنا. كما نستثمر الكثير لنطبق إجراءات الأمن على أعلى مستوى، كما قمنا ببناء بنية تحتية مصممة لحماية بيانات العميل ووثائقه في جميع الأوقات.

**سهولة الفهم**  
يحد الكثير من الأفراد أن التمويل عبر الإنترنت بمثابة مساحة معقدة للتفاوض، وهذا هو السبب وراء تميز منصتنا الرقمية الذكية القوية، لأننا نقدم المعلومات لعملائنا بمسؤولية وشفافية ولفة سهلة الفهم، كما نطبق نفس الأداء على وسائل الاتصال عبر جميع القنوات، ونوفر أحدث جداول الرسوم والمصروفات في جميع مراكزنا المالية وعلى موقع ديم الإلكتروني. إصدار أي منتج تابع لديم يخضع إلى موافقة العميل على الشروط والأحكام العامة لديم، وذلك في نموذج الطلب الخاص بنا بالإضافة إلى تأكيد العميل على شروط الاتفاقية عبر خط مسجل لدينا.

**قواعد السلوك**  
نحرص في جميع موظفينا قيم عملنا التي تؤثر على أفعالهم، كما تضمن ديم التزام كل موظف بقواعد ديم للسلوك، ونتعهد أن تكون جميع تعاملاتنا مع العملاء مهنية على أعلى مستوى وأخلاقية، شفافة ومؤهلة بشكل كافي لتلبية طلباتكم.

**الإلهام قائدنا**  
إن موظفينا يفكرون مثل عملائنا، كما توضح الرؤى التي يقدموها للعمل فهماً عميقاً لسلوك العملاء وتوقعاتهم. في كل يوم وكل ساعة عمل، نشجعهم ليظهروا أفضل نسخة من أنفسهم، كما نستثمر في تدريباتهم ووسائل رفاهيتهم وبنائهم ليكونوا قادة وسفراء المستقبل.

**في مراكز خدمة العملاء**  
لأننا شركة تعتمد على البيانات، نعمل على تقييم كل شيء، لأن رضا العملاء هو الأولوية القصوى لدى ديم. المقاييس التي نقيّمها هي معدلات حدوث المشاكل، وأوقات الاستجابة، والرضا عن جودة حل المشكلة، وفعالية الخدمة والكفاءة. يتم تحليل كل البيانات المدخلة واتخاذ إجراءات سريعة لتقديم حلول جديدة من أجل القضاء على المشاكل التي تؤثر على تجربة العملاء ورضاهم.

**الاستجابة السريعة**  
نعالج استفسارات العملاء وشكاويهم في وقت استجابة قياسي، كما نعلم أن في مصلحة جميع الأطراف التوصل إلى حل سريع، لذلك نحاول تقديم حلول في وقت أسرع من وقتنا القياسي، كما نرصد الحالات الاستثنائية، إن وجدت، بشكل يومي عبر تقرير تعديدي.

إذا لم يكن حل شكواك ممكناً في الوقت المحدد، سوف يتم إعلامك بموعود الرد الكامل على الشكوى.

| طبيعة الاستفسار  | وقت الاستجابة (بناء على بذل أفضل جهد)                                      |
|--|--|
| نوع الاستثمار، المعاملات الائتمالية والاستفسار عن الرصيد | مركز تواصل يعمل على مدار ٢٤ ساعة ويوفر حلولاً فورية                        |
| شكوى   | سيتم إشعارك خلال يومين عمل و سنقوم بالرد الكامل على الشكوى خلال ٧ أيام عمل |
| الاستفسار و طلب خدمة                                     | سيتم الرد بالكامل على الاستفسار و الخدمة المطلوبة خلال ٧ أيام عمل          |

### لردود الأفعال، الشكاوى أو الاستفسارات، يُرجى التواصل معنا:

- إذا كنت من عملاء ديم، يرجى تسجيل الدخول على بوابة ديم [www.deem.io](http://www.deem.io) لتقديم أي شكوى وطلب خدمة.
- مركز خدمة عملاء ديم على مدار ٢٤ ساعة: ١٠٠ ٥٢٥٥٠
- البريد الإلكتروني: [customer@deem.io](mailto:customer@deem.io)

### التصعيد

- إذا لم يتم الرد على الشكوى أو الاستفسار بما يرضيك، يمكنك التواصل مع البنك المركزي:
- موقع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي: <http://www.centralbank.ae>
- رقم الهاتف المجاني لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي: ٨٠٠ ٢٢٨٢٣ أو ٨٠٠ ٢٢٨٢٣