



## مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

### ميثاق خدمة المتعاملين

يحرص مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي على توفير خدمات متميزة تحقق رضى المتعاملين وتفوق توقعاتهم

#### التزامنا تجاهكم

- سنتعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة
- سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية ونبذ أقصى ما بوسعنا لتلبيةها
- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويتفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على استفساراتكم
- سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها
- سنستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب ودون تأخير
- سنقلص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة
- سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة
- سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم لننتشر معكم في تطوير خدماتنا

#### ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل
- توفير الأوراق الثبوتية
- تجهيز المستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة
- الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد

#### بإمكانكم التواصل معنا مباشرة من خلال

مركز خدمة المتعاملين أوقات الدوام الرسمي الهاتف البريد: البريد الإلكتروني:

أبوظبي 9:00 إلى 2:00 02 665 2220 ص.ب. 854 uaecb@cbae.gov.ae  
الأحد - الخميس 02 691 5555  
80022823

” نلتزم بتقديم أفضل الخدمات من خلال تطوير القطاع المصرفي ، أملين تواصلكم الفعال وتعاونكم المثمر معنا للوصول للريادة “

مبارك راشد المنصوري  
محافظ المصرف المركزي

بوابة الاقتراحات والملاحظات: mygov.ae الموقع الإلكتروني: centralbank.ae

