



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

ميثاق إسعاد العملاء

يلتزم مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بتقديم خدمة متميزة ورائدة، تتجاوز توقعات العملاء.

معادلة إسعاد العملاء

عميل إيجابي
ومبادر



ساعدونا لإسعادكم

- يوفر معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة
- يقدم ملاحظات بناءة واقتراحات مبتكرة وإيجابية
- يشارك آراءه لتطوير الخدمة
- يساهم في استشراف مستقبل الخدمات
- يشارك التجربة السعيدة والايجابية مع الآخرين

جهة متفانية
في إسعاد العملاء



نعمل لإسعادكم

- توفر بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والايجابية
- تقدم خدمة سريعة ومبسطة
- تعرف أفضلية العميل وتقدم تجربة فردية خاصة
- توفر الخدمة بما يضمن راحة العميل
- تحرص على العدالة والمساواة في تقديم الخدمة
- تسعى إلى تقديم خدمات تفوق توقعات العميل
- تنصت إلى صوت العميل
- تُشرك العميل فيما يتعلق بتطوير خدمات المؤسسة
- تسعى دائماً للابتكار
- تعمل بروح الفريق الواحد لإسعاد العميل

موظف فخور بتقديم
الخدمات المتميزة



نتعهد بإسعادكم

- يُرحب بالبنسامة
- يترك انطباع أولي مميز
- يحترم الجميع ويتعامل بلباقة
- يُنصت جيداً
- يبادر في تقديم المساعدة
- يتفهم ويراعي
- إيجابي
- يبتكر في تقديم الخدمة
- يتفانى في إسعاد العميل
- يُقدم تجربة مبهرة للعميل

= سعادة العملاء

"يلعب مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي دوراً حيوياً في الحفاظ على أمن النظام المالي لدولة الإمارات العربية المتحدة واستقراره ونجاحه. ملتزمون بتقديم أفضل مستوى من الخدمات للمواطنين والمقيمين بما فيها حماية حقوق المستهلك. وبهذا نسعى إلى الريادة في قيادة مسيرة التكنولوجيا والابتكار وبناء الثقة في مؤسساتنا المالية، متبنين بذلك نهج قادتنا: "الامتياز هو رحلة مستمرة، وليست محطة للراحة".

معالي مبارك راشد المنصوري
محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

