

The Customer Service Charter (**CSC**) outlines Reem Finance PJSC's (**Reem Finance**) commitment to excellent customer experience and ensures that the customer expectations are fulfilled. The CSC is for information purposes only and is not intended to and does not create any legally binding rights or obligations. This Charter applies to all products and services provided by Reem Finance.

## Key Principles

- **Fairness** : Aiming for just and equitable outcomes in all dealings with our customers.
- **Reliability** : Providing a secure environment so that the customers can expect consistent reliable and satisfactory results.
- **Transparency** : Information provided to our customers shall be complete, clear and transparent.
- **Accessibility and Inclusivity** : customer service is accessible and inclusive for all customers, including those with disabilities or diverse backgrounds.
- **Confidentiality** : Privacy and confidentiality of our customer's personal information shall be maintained except in the following cases:
  - Where disclosure is under compulsion of law.
  - Where interest of Reem Finance requires disclosure.
  - Where the disclosure is made with the express or implied consent of the customer.

## Standards of Service

**Reem Finance aims at continuously improving its standard of service to ensure that it maintains the highest customer service standards, and customers have a pleasant experience.**

- Any query / grievance shall be addressed to the Complaints Manager.
- Reem Finance shall endeavor to promptly serve you and resolve your complaint / grievance at the earliest.

## Communication Channels

**For any enquiries or feedback, please contact Customer Service Team**

 Al Bateen Towers C2, 1801 P. O. Box 111422, Abu Dhabi – U.A.E.  
Business Hours: 09:00 am to 05:30 pm (Mon – Fri)



02-6918400 |



[customerservice@rf.ae](mailto:customerservice@rf.ae) |



[www.reemfinance.ae](http://www.reemfinance.ae)



Reem Finance PJSC is committed to service excellence. While we strive to avoid any issues, it is possible that problems may arise. In that case, you can always count on us to resolve your concerns.

Complaints help us identify and rectify processes, enhance customer satisfaction, and improve our overall quality.

### Complaints Reporting

 +971 2 691 8400 |  complaints@rf.ae

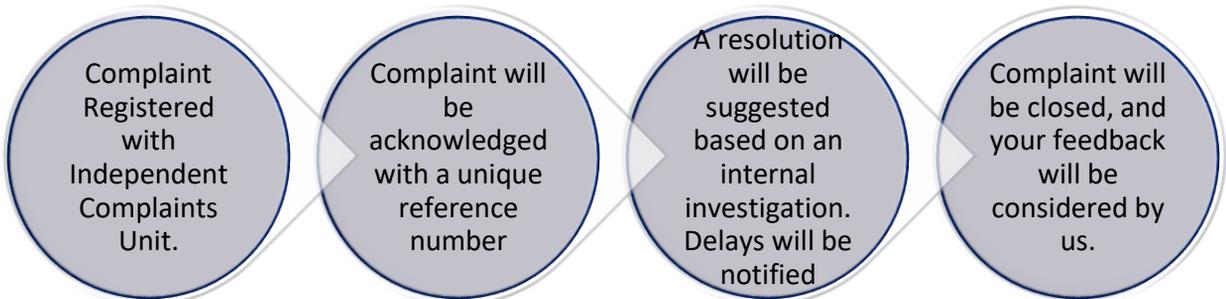
### Requirements to address complaints

- Customer Name (as per Trade License or Emirates ID).
- Emirates ID Number and / or Trade License Number.
- Customer Identification Number and / or Transaction Reference No.
- Contact number and / or email.
- Details about the complaint.
- Supporting documents.

### Timelines

 up to **30** days – regular status updates will be provided.

### Flow of Complaints



**If you are not satisfied with the resolution, you can escalate your complaint via the independent Ombudsman Unit “Sanadak”, established by the Central Bank of the UAE.**

- Website: [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae)
- Telephone: 800 (SANADAK) 726 2325



ريم للتمويل  
reem finance

## Customer Interaction

Reem Finance prides its Customer Service excellence by ensuring all its staff are provided Customer Centric training and ensuring its staff deliver a positive Customer experience.

Reem Finance does not encourage:



- **Visits beyond working hours without consent**



- **Cold Calling**



يحدد ميثاق خدمة العملاء التزام ريم للتمويل بتقديم تجربة ممتازة للعملاء ويضمن تلبية توقعات العملاء. ميثاق خدمة العملاء هو لأغراض المعلومات فقط ولا يقصد به ولا ينشئ أي حقوق أو التزامات ملزمة قانوناً. ينطبق هذا الميثاق على جميع المنتجات والخدمات التي تقدمها ريم للتمويل.

## المبادئ الرئيسية

- الإتصاف : نعمل بشكل عادل ومعقول في جميع التعاملات مع عملائنا.
- الموثوقية : نضمن توفير بيئة آمنة بحيث يمكن للعملاء توقع خدمة موثوقة و مُرضية باستمرار.
- الشفافية : جميع المعلومات المقدمة لعملائنا كاملة وواضحة وشفافة.
- إمكانية الوصول والشمولية: خدمة العملاء متاحة وشاملة لجميع العملاء، بما في ذلك ذوي الهمم أو الخلفيات المتنوعة.
- خصوصية: سنحافظ على خصوصية وسرية المعلومات الشخصية لعملائنا باستثناء الحالات التالية:
  - عندما يكون الإفصاح تحت إيجاب القانون.
  - عندما تتطلب مصلحة ريم للتمويل ش.م.خ الإفصاح.
  - عندما يتم الكشف بموافقة صريحة أو ضمنية من العميل.

## معايير الخدمة

- تهدف ريم للتمويل إلى التحسين المستمر لمستوى الخدمة لضمان الحفاظ على أفضل معايير خدمة العملاء، وحصول العملاء على تجربة ممتعة.
- يتم توجيه أي استفسار / شكوى إلى مدير الشكاوى.
- تسعى ريم للتمويل إلى خدمتك على الفور وحل شكاوك / تظلمك في أقرب وقت ممكن.

## تواصل معنا

لأية استفسارات أو ملاحظات، يرجى التواصل مع فريق خدمة العملاء

أبراج البطين C2، 1801 ص.ب. 111422، أبوظبي الإمارات العربية المتحدة.  
ساعات العمل: 09:00 صباحاً إلى 05:30 مساءً (الاثنين - الجمعة)

02-6918400



[customerservice@rf.ae](mailto:customerservice@rf.ae)



[www.reemfinance.ae](http://www.reemfinance.ae)



تلتزم ريم للتمويل ش.م.خ بالتميز في الخدمة. بينما نسعى جاهدين لتجنب أي مشاكل، فمن الممكن أن تنشأ مشاكل. وفي هذه الحالة، يمكنك دائمًا الاعتماد علينا لحل مخاوفك.

تساعدنا الشكاوى على تحديد العمليات وتصحيحها، وتعزيز رضا العملاء، وتحسين الجودة الشاملة لدينا.

## للإبلاغ عن الشكاوى



+971 2 691 8400 |  complaints@rf.ae

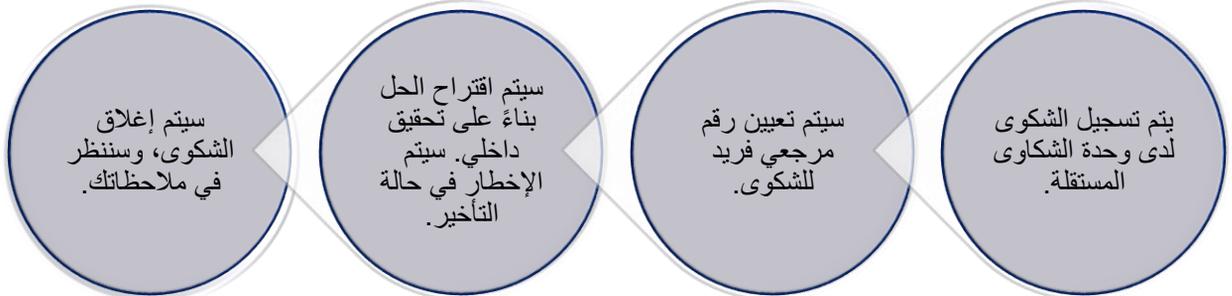
## متطلبات معالجة الشكاوى

- اسم العميل (حسب الرخصة التجارية أو بطاقة الهوية الإماراتية)
- رقم الهوية الإماراتية و/أو رقم الرخصة التجارية
- رقم تعريف العميل و/أو الرقم المرجعي للمعاملة
- رقم الاتصال و/أو البريد الإلكتروني
- تفاصيل حول الشكاوى
- الوثائق الداعمة

## الجدول الزمني

يصل إلى 30 يومًا - سيتم توفير تحديثات عن حالة الشكاوى بانتظام.

## عملية سير الشكاوى



إذا لم تكن راضيًا عن الحل المقدم لشكاوك، يمكنك تصعيد شكاوك عن طريق وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية المستقلة "سندك" التي أنشأها المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

موقع إلكتروني: [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae)

هاتف: 800 (SANADAK) 726 2325

تفتخر شركة ريم للتمويل بتميزها في خدمة العملاء من خلال ضمان حصول جميع موظفيها على تدريب يركز على العملاء وضمان تقديم موظفيها تجربة إيجابية للعملاء.

ريم للتمويل لا تشجع:



- التسويق لمن هم دون 18 عامًا



- الزيارات التي تكون بعد ساعات العمل دون موافقة



- المكالمات العشوائية