

1.0 المقدمة

تلتزم تفاصيل بتقديم خدمة عملاء استثنائية لعملائها الكرام. قد تحدث مواقف من وقت لآخر حيث تشعر أنك تعاملت بشكل غير عادل. مهما كانت طبيعة مخاوفك، سنتعامل معها بشكل مهني وصريح ومهذب. كعميل قيم، هذا ما تتوقعه وتستحقه. نضمن معالجة الشكاوى بشكل نزيه، عادل، وبالحساسية المناسبة.

2.0 عملية الشكاوى

الخطوة 1: إذا كان لديك أي مخاوف، يمكنك أولاً التحدث مباشرة مع الموظف الذي تتعامل معه. يحل الحوار المفتوح معظم المشكلات. تظهر تجربتنا أن معظم المخاوف يتم التعامل معها على هذا المستوى.

الخطوة 2: إذا لم يتمكن الموظف/الموظفون من مساعدتك، اسأل عمن يمكنك تصعيد شكاوك إليه. حسب المخاوف، سيتم تحويلك إلى ممثل إداري سيقوم بمراجعة شكاوك بنظرة جديدة. إذا لم يكن الشخص المناسب متاحاً، سيقوم ممثل الإدارة بتوجيه رسالة إلى الفرد. سيتم الاتصال بك خلال يوم إلى ثلاثة أيام عمل.

الخطوة 3: إذا لم تحل تصعيد شكاوك مخاوفك، يمكنك الاتصال بدعم العملاء لدينا. يرجى تقديم شكاوك كتابياً مع كافة الوثائق الداعمة.

3.0 التواصل مع دعم العملاء

عبر البريد Tafaseel Group Holding DIFC

عبر الهاتف: 600599996

البريد الإلكتروني info@tafaseel.ae

4.0 الأسئلة

إذا كانت لديك أي أسئلة حول سياسة التعامل مع الشكاوى لدينا أو كيفية تقديم شكوى، يرجى الاتصال بدعم العملاء لدينا على 600599996.