

□ إرشادات شكاوى العملاء

يسعى بنك الشركة المصرفية العربية الدولية دوماً لتقديم أفضل خدمة لعملائه الكرام وتعزيز قيم التواصل الدائم مع العملاء ومن هذا المنطلق وحرصاً على إرضائكم وحيث أن معرفة مشكلاتكم وحلها هو جزء أساسي من عملية تحسين الأداء المستمر، فقد تم إنشاء وحدة شكاوى العملاء لدراسة الشكاوى والتعامل معها.

في حال وجود أي شكاوى لديكم يُرجى إخطارنا بها حتى يتسنى لنا تصحيح الأمر وتحسين معاملتكم المستقبلية مع مصرفنا وذلك من خلال الوسائل التالية:

• ملء نموذج شكاوى العملاء ووضعه في صندوق الشكاوى المتوفر بجميع فروع مصرفنا.

• إرسال نموذج الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني:

Complaints.unit@saib.com.eg

• الاتصال على رقم الخط الساخن 16668 علماً بأنه سيتم تسجيل الشكاوى على خط مسجل.

- سيتم تزويدكم خلال يومين عمل من تاريخ تسجيل الشكاوى برقم مرجعي حتى يتسنى لكم متابعة شكواكم.

- سيتم الرد على شكواكم كتابياً أو إلكترونياً خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية سيتم إبلاغكم هاتفياً بميعاد الرد على الشكاوى).

- في حالة عدم قبولكم لرد مصرفنا على شكواكم، يتعين إخطارنا كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، وفي هذه الحالة سوف يتم إعادة النظر من جانبنا وفحص الشكاوى مرة أخرى، والرد النهائي خلال خمسة عشر يوم عمل، وفي حالة عدم قبولكم الرد الثاني، يجوز تصعيد الشكاوى للبنك المركزي المصري (علماً بأنه لا يجوز تقديم شكواكم للبنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع إلى مصرفنا لبحث الشكاوى أولاً) ، وفي حالة عدم قيامكم بذلك يُعتبر قبولاً ضمناً للرد.