



البنك السعودي للاستثمار
The Saudi Investment Bank

آلية تصعيد شكاوى العملاء

Customer Complaint Escalation Mechanism

آلية تصعيد شكاوى العملاء

عزيزي العميل،

شكراً لاهتمامك وتواصلك معنا.

في حال عدم رضاك عن نتيجة معالجة الشكاوى التي قمت بتسجيلها، أو في حال مضت 5 أيام عمل دون معالجتها، يمكنك تصعيد الشكاوى من خلال قنوات التواصل التالية:

- عبر الهاتف المصرفي بالاتصال على الرقم المجاني 8001248000 من داخل المملكة، أو 00966114183100 من خارج المملكة (تطبق رسوم مزود الخدمة)
- عبر الإنترنت المصرفي
- إرسال بريد إلكتروني على العنوان التالي: Customer_Service@saib.com.sa مع ذكر الرقم المرجعي الخاص بالشكاوى في العنوان وتوضيح سبب التصعيد
- زيارة مركز العناية بالعميل في مبنى الإدارة العامة بالرياض

شروط التصعيد:

- أن يكون مقدم الشكاوى هو صاحب الحساب أو وكيله الشرعي
- أن يتم توضيح سبب التصعيد ورقم الشكاوى وإرفاق المستندات ذات العلاقة
- أن تكون معالجة الشكاوى قد تجاوزت المدة المحددة دون رد من البنك

آلية العمل:

- سيتولى مدير قسم العناية بالعملاء مهمة تصعيد الشكاوى
- سيتم التواصل مع العميل خلال يومي عمل لإشعاره بالنتيجة

شكراً لك،

Customer Complaint Escalation Mechanism

Dear Customer,

Thank you for reaching out.

If you are not happy with the result of your complaint, or if your complaint has not been resolved after 5 business days from submission, you can escalate your complaint via any of the following channels:

- Phone Banking by calling us at the free-toll number 8001248000 if inside the Kingdom, or at 00966114183100 if overseas (service provider fees apply)
- The Internet Banking
- Emailing us at Customer_Service@saib.com.sa and mentioning the complaint reference number and the escalation justification in the subject of the email
- Visiting the customer care center in the Riyadh Head Office

Escalation Conditions:

- The complainant must be the account owner or their legal representative
- The complainant must provide a clarification of escalation, complaint reference number, and attach supporting documents
- The complaint should have passed the specified time without resolution, and without any response from the Bank

Processing:

- The customer care manager will handle the escalation
- The customer will be contacted within two business days to be notified of the updates

Thank you,

