



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 يمكنك تصعيد الشكاوى للمستوى الثاني من خلال القنوات التالية:

• عبر الهاتف المصرفي بالاتصال على الرقم المجاني 8001248000 من داخل المملكة أو على الرقم 00966114183100 من خارج المملكة (تطبق رسوم مزود الخدمة)

• عبر التطبيق المصرفي

• عبر الإنترنت المصرفي

• عبر البريد الإلكتروني: [Customer\\_service@saib.com.sa](mailto:Customer_service@saib.com.sa)

• عبر زيارة أقرب فرع

#### متطلبات تصعيد الشكاوى:

• تسجيل رقم الشكاوى المعترض عليها

• تسجيل سبب التصعيد

• إرفاق المستندات ذات العلاقة بالشكاوى

#### آلية العمل:

• سيتم إرسال رسالة نصية إلى جوال العميل موثقة برقم الشكاوى ومدة المعالجة ورقم التواصل مع البنك.

• سيقوم مسؤول العناية بالعملاء بالتواصل مع العميل لإشعاره بنتيجة المعالجة وتزويده بالمستند المؤيد ان تطلب ذلك.

• سيتم إرسال رسالة نصية للعميل لإشعاره بمعالجة الشكاوى.

شكراً لك،



# Customer Complaint Escalation Mechanism

Dear Customer,

Thank you for reaching out.

If you are not happy with the result of your complaint, you can escalate your complaint via any of the following channels:

- Phone Banking by calling us at the free-toll number 800 124 8000 if inside the kingdom, or at 00966 11 4183100 if overseas (service provider fees apply)
- Mobile Banking
- Internet Banking
- E-mail: [Customer\\_service@saib.com.sa](mailto:Customer_service@saib.com.sa)
- Visiting the nearest branch

## Escalation Conditions:

- To have complaint reference number
- Reason of escalation
- To attach supporting documents

## Processing

- Sending an SMS to the customer's mobile phone documenting the complaint number, processing time, and contact number with the bank
- The customer care representative will communicate customer with the result of the complaint and will share any related documents
- Sending an SMS to customer to notify him on that the complaint has been processed

Thank you,