

معاملة عملائنا بإنصاف وعملية تقديم الشكاوى

انطلاقاً من تقديرنا لعملائنا الكرام وكجزء من عملنا على الإرتقاء بطرق تواصلنا معهم، نحرص دائماً في بنك الإستثمار على تقديم أفضل الخدمات لهم من خلال الإستماع لأرائهم ومقترحاتهم.

حيث نلتزم بخدمة جميع عملائنا بشكل منصف وأخلاقي، وأن يتم التعامل مع جميع المقترحات والشكاوى بشكل احترافي وخلال الوقت المتوقع لتقديم الحلول المناسبة.

إن هدفنا دائماً خدمة عملائنا بشكل أفضل وذلك من خلال تجاوز توقعات عملائنا. وإن لم نتمكن من إرضائهم يمكنهم تقديم الشكاوى بشأن أي من خدماتنا أو منتجاتنا على النحو التالي:

يسرنا أن نطلعكم على آلية معالجة الشكاوى والمقترحات:

- عند إستلام الشكاوى أو الملاحظات سوف تصلكم رسالة نصية برقم مرجعي على هاتفكم المسجل لدينا.
- سيقوم فريق العمل المختص بالتواصل معكم خلال يوم عمل واحد لإطلاعكم على الوقت المتوقع لحل جميع الشكاوى أو الملاحظات والعمل مع كل الجهات المختصة لتقديم الحلول المناسبة.
- عند التوصل إلى حل نهائي سيتم إعلامكم بذلك عن طريق الهاتف المتحرك أو عن طريق البريد الإلكتروني المسجل لدينا.

للشكاوى والمقترحات يرجى التواصل معنا عبر إحدى القنوات التالية:

- زيارة أقرب فرع لديك مع موظف خدمة العملاء.
- زيارة موقعنا الإلكتروني www.investbank.ae.
- الإتصال بمركز الخدمة الهاتفية على الرقم 600 5 44404.
- التسجيل من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- التواصل عبر البريد الإلكتروني wecare@investbank.ae.
- لإيقاف أو إعادة تفعيل بطاقة الصراف الآلي أو البطاقة الائتمانية أو أي استفسارات وخدمات أخرى، يمكنك التواصل معنا على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع من خلال خدمة الواتساب الخاصة لدينا على الرقم 0569943777.

إذا لم نتمكن من إرضائكم فمن حقكم إحالة الشكاوى إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي عبر الموقع الإلكتروني www.centralbank.ae/en/consumer-protection

ستساعدنا ملاحظتكم تجاه خدماتنا ومنتجاتنا على تجاوز توقعاتكم.

شكراً على تعاملكم مع بنك الإستثمار ش.م.ع.

*بنك الإستثمار ش.م.ع. هو بنك مرخص من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.