

Treating Customers Fairly and Complaints Procedure

At Invest Bank, our commitment to excellence means providing customers with honest, professional financial services and valuing their feedback. We guarantee fair treatment and swift resolution of concerns. If you wish to make a complaint, follow these steps:

1. Upon receiving your complaint through any channel, you'll get a reference number.
2. A Complaints Resolution Specialist will contact you within one working day to understand the issue.
3. We'll keep you updated on progress and provide a resolution once all information is gathered.

Share your feedback/complaint via:

- Visit your nearest branch.
- Visit www.investbank.ae.
- Call 600544404.
- Register for online banking.
- Email wecare@investbank.ae.
- Use our 24/7 WhatsApp services at 056 994 3777 for card issues and inquiries.

If you're unsatisfied, contact our Head of Client Experience at headofcx@investbank.ae.

For further escalation, visit <https://sanadak.gov.ae>

Your insights help us improve.

* Invest Bank is licensed and regulated by the Central Bank of the UAE.

معاملة عملائنا بإنصاف وكيفية تقديم الشكاوى

كجزء من عملنا على الارتقاء بطرق تواصلنا معكم، نحرص دائماً في بنك الاستثمار على تقديم أفضل الخدمات المصرفية لكم من خلال الاستماع لأرائكم ومقترحاتكم.

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

يمكنكم تقديم الشكاوى بشأن أي من خدماتنا المصرفية على النحو التالي:

1. عند تقديم شكوى من خلال القنوات المتاحة المذكورة أدناه، سيصدر رقم مرجعي خاص بك.
2. سيقوم فريق العمل المختص لدينا بالتواصل معكم خلال يوم عمل واحد للتحقق من الشكوى.
3. سنبقيكم على اطلاع دائم بوضع الشكوى المقدمّة، عند الحصول على مزيد من المعلومات المتعلقة بها، وسيتم إعلامكم عند التوصل إلى حلٍ نهائي.

للشكاوى والمقترحات، يرجى التواصل معنا عبر إحدى القنوات التالية:

- زيارة أقرب فرع لديكم.
- زيارة موقعنا الإلكتروني www.investbank.ae
- الاتصال على 600544404
- التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
- البريد الإلكتروني wecare@investbank.ae
- للاستفسار عن الخدمات المصرفية المتعلقة ببطاقات الخصم المباشر والبطاقات الائتمانية، يمكنكم التواصل معنا على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، من خلال خدمة الواتساب على الرقم 0569943777

في حال عدم الرضا عن نتيجة شكواكم، فيمكنكم إحالة الشكوى إلى رئيسة قسم إسعاد العملاء على البريد الإلكتروني headofcx@investbank.ae

في حال عدم الرضا عن جميع الحلول المقدمة، بإمكانكم تصعيد الشكوى الى (سندك) من خلال الموقع الإلكتروني <https://sanadak.gov.ae>

رأيكم يهمنا لتقديم أفضل الخدمات المصرفية.

* بنك الاستثمار مرخص وخاضع للرقابة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.