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 لآرائكم 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:

- سيصدر رقم مرجعي عند استلام الشكوى، يرسل لكم من خلال القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى.
- سيقوم فريق العمل المختص لدينا بالتواصل معكم خلال يوم عمل واحد للتحقق من الشكوى.
- سنبقيكم على اطلاع دائم بوضع الشكوى المقدّمة، 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 إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي من خلال الموقع الإلكتروني www.centralbank.ae/en/consumer/ .

رأيكم يهمنا لتقديم أفضل الخدمات المصرفية.

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