



## Dear Customer,

In line with the bank's vision to achieve a high level of customers' satisfaction and our belief that customers' complaints are one of the most important sources to develop and increase our level of service, FransiCare department is entrusted with the responsibility of monitoring resolution of customers' complaints in a highly professional manner that our customers deserve.

In case you have any complaint please give us the opportunity to help you by contacting us at one of the following:

بريد إلكتروني Email

[ccc@alfransi.com.sa](mailto:ccc@alfransi.com.sa)

اتصال دولي International

+966 9200 00548

فاكس Fax

011 2895488

هاتف Telephone

920000548

If you are visiting one of our branches, please ask to meet the customer service representative who will receive your complaint and log it in the system. After this you will get a receipt containing the reference number, date of complaint and the expected date of its resolution.

Be assured that you are our main priority, and our "FransiCare" team is ready to serve you.

Customer Care Department | FransiCare

## عميلنا العزيز،

تماشياً مع سياسة البنك السعودي الفرنسي بالاهتمام بعملائه وتحقيق مستوى عالٍ من الرضى، وانطلاقاً من إيماننا بأن شكاوى العملاء وآراءهم هي من أهم مصادر تطوير العمل وتلافي أي قصور قد يحدث في ظل تعدد المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك، لذا فإن إدارة «فرنسي كير» هي الجهة الوحيدة المسؤولة عن تلقي شكاوى العملاء ومراقبة معالجتها بمهنية عالية تليق بعملائنا.

في حالة مواجهتك لأي مشكلة تتعلق بتنفيذ عملياتك البنكية أو مستوى الخدمة، اتصل بنا وامنحنا شرف خدمتك.

وفي حالة تواجدك في أحد فروعنا، اطلب مقابلة أحد موظفي خدمات العملاء في الفرع، حيث سيقوم باستلام الشكوى وإدخالها في النظام وتسليمك إيصالاً يتضمن رقم الشكوى وتاريخها والوقت المتوقع لحلها.

وكن على ثقة بأنك اهتمامنا الأول، وأن فريق «فرنسي كير» جاهز لخدمتك.

إدارة العناية بالعملاء | فرنسي كير