



## Our dear customer:

Based on the desire of the Banque Saudi Fransi (BSF) management - at all levels - to take care of customers, receive their complaints and/or inquiries and resolve and respond them clearly with a high degree of care and professionalism, Therefore, we hope that you will not hesitate to submit a complaint and/or inquiry to the Customer Care Division "FransiCare" the specialized and responsible for receiving and following up on your complaints and/or inquiries and keeping their records for a minimum of five years.

### - Procedure for Submitting Complaints and/or Inquiries:

#### • Complaints Submission Channels

The bank provides its customers with all of the tools they need to submit complaints and/or inquiries and follow on them up. Customers can contact the FransiCare via the following channels:

- Free Phone No. 8001188880
- International Phone No. 920000548
- Fax No. 0112895488
- E-Mail: CCC@alfransi.com.sa
- E-Banking (FransiPlus/FransiMobile)
- FransiCare
- Banque Saudi Fransi Branches (Requires a written letter signed by the customer explaining the details of his/her complaint and/or inquiry)

#### • Mechanism for Submitting Complaints and/or Inquiries

Complaints and/or inquiries are submitted through the above channels, clarifying the customer's personal data, and attaching any supporting documents that may help speed up the processing of the complaint and/or inquiry. If the bank needs any other documents, the customer will be informed (according to the complaint and/or inquiry) noting that in the case of submission through the branches, a written letter signed by the customer is required, explaining the details of his complaint and/or inquiry.

- A notification is sent to the customer by text message when submitting complaint and/or inquiry and provide him/her with its number and the specified period on his/her mobile phone number registered with BSF, the customer who submits his/her complaint and/or inquiry will receive a final text message upon resolving and closing of the complaint and/or inquiry, with the necessary supporting documents included. In the event that the customer submits his/her complaint and/or inquiry through the branch, he/she will be provided with an official receipt that includes the number and date of the complaint and/or inquiry, contact numbers and e-mail of the competent department - Customer Care Division - "FransiCare".

### - Duration of Handling a Complaint and/or an Inquiry:

- Determinant time to resolve the complaint and/or inquiry is five working days from the date of submission.
- If the bank requires more time to resolve the complaint and/or inquiry, the customer will be contacted and informed of this, as well as the progress of the processing the complaint and/or inquiry.

### - Objection and Escalation:

- If the customer believes that the resolution was unfair, he/she has the right to inform the customer complaints officer who will contact him/her with the complaint outcome. In this case, it will be escalated to a higher management level for review. The customer has the right to escalate his/her complaint to the Head of Customer Protection at Banque Saudi Fransi through the following e-mail: (ccc@alfransi.com.sa), if desired.

### - The Entity in Charge of Customer Complains and/or Inquiries: Customer Care Division "FransiCare"

## عميلنا العزيز:

انطلاقاً من حرص إدارة البنك السعودي الفرنسي - بكافة مستوياتها- على الاهتمام بالعملاء وتلقي شكاوهم و/أو استفساراتهم ومعالجتها والرد عليها بشكل واضح وبجودة عالية من العناية والمهنية، لذلك نأمل منك عدم التردد بتقديم شكوى و/أو استفسار لدى إدارة العناية بالعملاء "فرنسي كير" المختصة والمسؤولة عن تلقي ومتابعة الشكاوى و/أو الاستفسارات والاحتفاظ بسجلاتها لمدة لا تقل عن خمس سنوات.

### - إجراءات تقديم الشكاوى و/أو الاستفسارات:

#### • قنوات تقديم الشكاوى و/أو الاستفسارات

يتيح البنك لعملائه كافة الوسائل التي تسهل لهم تقديم شكاوهم و/أو استفساراتهم ومتابعتها، حيث يمكن للعملاء التواصل مع فرنسي كير من خلال:

- هاتف مجاني رقم: 8001188880
- هاتف دولي رقم: 920000548
- فاكس رقم: 0112895488
- بريد الكتروني: ccc@alfransi.com.sa
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: (فرنسي بلس / فرنسي موبايل)
- فرنسي كير
- فروع البنك السعودي الفرنسي (يتطلب خطاب خطي موقع من قبل العميل يشرح تفاصيل شكاوه و/أو استفساره)

#### • آلية تقديم الشكاوى و/أو الاستفسارات

يتم تقديم الشكاوى و/أو الاستفسارات من خلال القنوات أعلاه مع توضيح البيانات الشخصية للعميل وإرفاق أي مستندات داعمة قد تساعد على سرعة معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار وفي حال احتاج البنك لأي مستندات أخرى سيتم إبلاغ العميل بها (حسب الشكاوى و/أو الاستفسار) علماً بأنه في حالة التقديم من خلال الفروع فيتطلب ذلك خطاب خطي موقع من قبل العميل يشرح تفاصيل شكاوه و/أو استفساره.

- يتم إرسال تنبيه للعميل بواسطة الرسائل النصية عند تقديم الشكاوى و/أو الاستفسار وتزويده برقمها والمدة المحددة على رقم هاتفه الجوال المعتمد لدى البنك، ورسالة نصية أخيرة عند معالجة وإغلاق الشكاوى و/أو الاستفسار مرفق بها المستندات الداعمة اللازمة، وفي حالة تقديم العميل لشكاوه و/أو استفساره من خلال الفرع سيتم تزويده بإيصال رسمي يتضمن رقم وتاريخ الشكاوى و/أو الاستفسار وأرقام الاتصال والبريد الإلكتروني للإدارة المختصة -إدارة العناية بالعملاء- "فرنسي كير".

### - مدة معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار:

- المدة المحددة لمعالجة الشكاوى و/أو الاستفسار: خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى و/أو الاستفسار.
- وفي حالة احتياج البنك لمدة إضافية لمعالجة الشكاوى و/أو الاستفسار سيتم التواصل مع العميل وإبلاغه بذلك وإطلاعه على سير عملية دراسة الشكاوى و/أو الاستفسار.

### - الاعتراض والتصعيد:

- يحق للعميل الذي يرى أن معالجة الشكاوى لم يكن منصفاً له أن يبلغ مسئول شكاوى العملاء بذلك أثناء التواصل معه لإبلاغه بنتيجة الشكاوى وفي هذه الحالة يتم عرضها على مستوى إداري أعلى لمراجعتها، كما يحق للعميل تصعيد شكاوه لرئيس حماية العملاء في البنك السعودي الفرنسي من خلال البريد الإلكتروني التالي: (ccc@alfransi.com.sa) في حال رغب ذلك.

### - الجهة المسؤولة عن شكاوى و/أو استفسارات العملاء لدى البنك: إدارة العناية بالعملاء "فرنسي كير"