بنك البلاد
Bank Albilad

آلية معالجة الشكاوى أو الاستفسارات لعملاء بنك البلاد

بنك البلاد
Bank Albilad

عزيزي العميل،

- يمكنكم تقديم الشكاوي او الاستفسارات عن طريق قنوات البنك المختلفة التالية:
- شخصي: زيارة مبنى الإدارة العامة
- الفرع: أحد فروع بنك البلاد
- تطبيق البلاد
- الهاتف المجاني: 800123000
- البريد الإلكتروني:customercare@bankalbilad.com
- الموقع الإلكتروني www.bankalbilad.com
- سيتم إنشاء الشكوى أو الاستفسار الخاصة بكم في النظام عند أستلام الطلب.
- سنقوم بتزويدكم برقم المرجع والمدة المحددة لمعالجة الشكوى أو الاستفسار عبر رسالة نصية.
- يمكنكم متابعة الشكوى أو الاستفسار عن طريق التواصل مع الهاتف المصرفي على مدار الساعة.
- سيتم التواصل معكم عند انتهاء معالجة الشكوى أو الاستفسار الخاصة بكم وتزويدكم بنتائج معالجتها بشكلٍ مفصل وبالمستندات اللازمة إن وجدت.
- في حال عدم رضاكم عن نتيجة الشكوى أو الاستفسار سيتم تصعيدها إلى مستوى أعلى داخل البنك أو يتم توجيهكم إلى الجهة المختصة.
- سيتم توثيق القناة المستخدمة في التواصل معكم والاحتفاظ بسجلاتها ليتم الرجوع لها عند الحاجة.
- تسري معالجة الشكاوى او الاستفسارات في البنك وفقا لما يصدر من تعليمات من البنك المركزي السعودي