

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 Management "FransiCare" the specialized and responsible for receiving and following up on your complaints and/or inquiries/credit advisory and keeping their records for a minimum of five years.

- Procedure for Submitting Complaints:

• Channels for Submitting Complaints and/or Inquiries/Credit Advisory

The Bank provides its customers with channels that enable them to submit and follow up their complaints and/or inquiries, in addition to providing them with credit advisory through the following:

- For Complaints:-
  - Free Phone: **800 1188880** - International: **920000548**
  - Fax: **0112895488**
  - E-mail: **CCC@BSF.sa**
  - E-Banking services: (**FransiPlus / FransiMobile**)
  - FransiCare (through the bank's website: **www.BSF.sa**).
  - Banque Saudi Fransi branches (Requires a written letter signed by the customer explaining the details of his/her complaint)
- For Inquiries:- Free Phone: **800 124 2121 (24/7)**
- Credit Advisory: Free phone: **8001240425** - International **920014777**

• 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 a complaint through the branches, a written letter signed by the customer is required, explaining the details of his complaint.

• A notification is sent to the customer by text message when submitting complaint 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 will receive a final text message upon resolving and closing of the complaint, with the necessary supporting documents included. In the event that the customer submits his/her complaint through the branch, he/she will be provided with an official receipt that includes the number and date of the complaint, contact numbers and e-mail of the competent department - Customer Care Mgt. - "FransiCare".

- Duration of Handling a Complaint:

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

- 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 Care at Banque Saudi Fransi through the following e-mail: (**ccc@BSF.sa**), if desired.

- The Entity in Charge of Customer Complaints and/or Inquiries / Credit Advisory : Customer Care Management "FransiCare"

عميلنا العزيز:

إنطلاقاً من حرص إدارة البنك السعودي الفرنسي - بكافة مستوياتها - على الاهتمام بالعملاء وتلقي شكاواهم 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/الاستشارات الائتمانية والاحتفاظ بسجلاتها لمدة لا تقل عن خمس سنوات.

- إجراءات تقديم الشكاوى:

• قنوات تقديم الشكاوى و/أو الاستفسارات/الاستشارات الائتمانية  
يتيح البنك لعملائه قنوات تمكنهم من تقديم شكاواهم و/أو استفساراتهم ومتابعتها، بالإضافة لتقديم الاستشارات الائتمانية لهم عبر التالي:

- للشكاوى
  - هاتف مجاني رقم: **8001188880** - دولي رقم: **920000548**
  - فاكس رقم: **0112895488**
  - بريد إلكتروني: **ccc@BSF.sa**
  - الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: (**فرنسي بلس/فرنسي موبايل**)
  - فرنسي كير من خلال موقع البنك: (**www.BSF.sa**).
  - فروع البنك السعودي الفرنسي (يتطلب خطاب خطي موقع من قبل العميل يشرح تفاصيل شكواه).
- للاستفسارات: هاتف مجاني: **8001242121** (على مدار الساعة).
- الاستشارات الائتمانية: هاتف مجاني : **8001240425** - دولي: **920014777**

• 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 شكواه.

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

- مدة معالجة الشكاوى:  
• المدة المحددة لمعالجة الشكاوى خمسة أيام كحد أقصى عمل من تاريخ تقديم الشكاوى .  
• وفي حالة احتياج البنك لمدة إضافية لمعالجة الشكاوى الاستفسار سيتم التواصل مع العميل وإبلاغه بذلك وإطلاعه على سير عملية دراسة الشكاوى.

- الاعتراض والتصعيد:

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

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