

## نحن نهتم

شكواكم موضع اهتمامنا...

يسعدنا تلقي شكواكم من خلال قنواتنا المعتمدة التالية، ونعدكم بحلها خلال خمس أيام عمل:

- فروع البنك العربي الوطني
- [anb.com.sa](http://anb.com.sa)
- فاكس: +٩٦٦ ١١ ٢٧٦ ٩٢٧٢
- الهاتف المجاني: ٨٠٠ ١١٩ ٢٢٢٢
- تطبيق العربي موبايل
- مراكز حوالات تلي موني

في حال عدم رضاكم عن الحل المقدم أو مضي (خمس أيام عمل) دون تلقي أي رد، يمكنكم تصعيد الشكوى عبر المراحل التالية، مع مراعاة أن المعالجة قد تستغرق يومي عمل.

- المرحلة الأولى: التواصل مع نائب رئيس إدارة معالجة شكاوى العملاء على الخط المباشر +٩٦٦ ١١ ٢٧١ ٨٦٢٠
- المرحلة الثانية، التواصل مع رئيس إدارة معالجة شكاوى العملاء على الخط المباشر +٩٦٦ ١١ ٢٧١ ٨٦٢١

كما يمكنك الاطلاع على مبادئ حماية عملاء المصارف أو الحصول على نسخة منها عبر موقع البنك المركزي السعودي [www.sama.gov.sa](http://www.sama.gov.sa)