الأسئلة الشائعة بشأن انتقال خدمة عملاء أكسا

1. كيف يمكنني التواصل مع أكسا؟

يمكنكم التواصل مع أكسا عبر قنوات التواصل الرسمية التالية، واختيار القناة الأنسب لكم:

- خدمة العملاء اتصل على 16363، ثم اختر اضغط 2 للوثائق الفردية الخاصة بك،بعد اختيار اللغة
- تطبيق MyAXA
- الموقع الإلكتروني لأكسا
- **مكاتب أكسا في القاهرة والجيزة والإسكندرية**
  - القاهرة: شارع التسعين الشمالي، قطعة 214، القطاع 2، القاهرة الجديدة
  - القاهرة: شارع التسعين الجنوبي، قطعة 15 (توين تاورز)، القاهرة الجديدة
  - الجيزة: 24 شارع جزيرة العرب، المهندسين، الجيزة
  - الإسكندرية: قطعة رقم 345، طريق الجيش، سابا باشا، الرمل 1، الإسكندرية

مواعيد عمل المكاتب: **من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً (ويومي الجمعة والسبت عطلة) .**

يعمل مركز خدمة عملاء أكسا **من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً. للتواصل، يرجى الاتصال على 16363.**

2. **أين يمكنني التواصل مع أكسا أو أحد ممثليها؟**

يمكنكم الحصول على الدعم بسهولة من خلال قنوات التواصل المباشر التالية:

- خدمة العملاء اتصل على 16363، ثم اختر اضغط 2 للوثائق الفردية الخاصة بك،بعد اختيار اللغة.
- تطبيق MyAXA
- الموقع الإلكتروني لأكسا
- **مكاتب أكسا في القاهرة والجيزة والإسكندرية**
  - القاهرة: شارع التسعين الشمالي، قطعة 214، القطاع 2، القاهرة الجديدة
  - القاهرة: شارع التسعين الجنوبي، قطعة 15 (توين تاورز)، القاهرة الجديدة
  - الجيزة: 24 شارع جزيرة العرب، المهندسين، الجيزة.
  - الإسكندرية: قطعة رقم 345، طريق الجيش، سابا باشا، الرمل 1، الإسكندرية

مواعيد عمل المكاتب: **من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً(ويومي الجمعة والسبت عطلة) .**

يعمل مركز خدمة عملاء أكسا **من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً. للتواصل، يُرجى الاتصال على 16363.**

3. هل ستتأثر وثيقة التأمين الخاصة بي؟

ستظل وثيقة التأمين الخاصة بكم سارية، وستبقى التغطيات والمزايا الحالية دون أي تغيير.

4. هل أحتاج إلى حجز موعد مسبق لزيارة أحد مكاتب أكسا؟

تعمل مكاتبنا من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً، وتكون مغلقة يومي الجمعة والسبت. يمكنكم زيارة المكتب مباشرة خلال هذه المواعيد دون حجز مسبق، أو حجز موعد عبر تطبيق MyAXA مسبقًا لضمان تجربة أسرع وأكثر سلاسة.

5. بمن يمكنني التواصل إذا كان لدي استفسار بشأن وثيقة التأمين؟

يمكنكم التواصل مع أكسا عبر قنوات التواصل الرسمية التالية، واختيار القناة الأنسب لاحتياجاتكم:

- خدمة العملاء اتصل على 16363، ثم اختر اضغط 2 للوثائق الف
- ردية الخاصة بك،بعد اختيار اللغة.تطبيق MyAXA
- الموقع الإلكتروني لأكسا
- **مكاتب أكسا في القاهرة والجيزة والإسكندرية**
  - القاهرة: شارع التسعين الشمالي، قطعة 214، القطاع 2، القاهرة الجديدة
  - القاهرة: شارع التسعين الجنوبي، قطعة 15 (توين تاورز)، القاهرة الجديدة
  - الجيزة: 24 شارع جزيرة العرب، المهندسين، الجيزة.
  - الإسكندرية: قطعة رقم 345، طريق الجيش، سابا باشا، الرمل 1، الإسكندرية

مواعيد عمل المكاتب: **من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً (ويومي الجمعة والسبت عطلة) .**

6. هل لا يزال بإمكاني زيارة أحد فروع البنك التجاري الدولي (CIB) للاستفسار عن خدمات أكسا التأمينية؟
للحصول على الدعم المتعلق بالتأمين، يمكنكم التواصل معنا عبر قنوات التواصل الرسمية التالية، واختيار القناة الأنسب لكم:

- خدمة العملاء اتصل على 16363، ثم اختر اضغط 2 للوثائق الفردية الخاصة بك،بعد اختيار اللغة.
- تطبيق MyAXA
- الموقع الإلكتروني لأكسا
- مكاتب أكسا في القاهرة والجيزة والإسكندرية
  - القاهرة: شارع التسعين الشمالي، قطعة 214، القطاع 2، القاهرة الجديدة
  - القاهرة: شارع التسعين الجنوبي، قطعة 15 (توين تاورز)، القاهرة الجديدة
  - الجيزة: 24 شارع جزيرة العرب، المهندسين، الجيزة
  - الإسكندرية: قطعة رقم 345، طريق الجيش، سابا باشا، الرمل 1، الإسكندرية

مواعيد عمل المكاتب: **من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً (ويومي الجمعة والسبت عطلة).**
يعمل مركز خدمة عملاء أكسا **من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً. للتواصل، يرجى الاتصال على 16363.**

7. ماذا أفعل إذا احتجت إلى مساعدة عاجلة؟
للحصول على أي مساعدة عاجلة، يمكنكم التواصل معنا عبر قنوات التواصل الرسمية التالية، واختيار القناة الأنسب لكم:

- خدمة العملاء اتصل على 16363، ثم اختر اضغط 2 للوثائق الفردية الخاصة بك،بعد اختيار اللغة.
- تطبيق MyAXA
- الموقع الإلكتروني لأكسا
- مكاتب أكسا في القاهرة والجيزة والإسكندرية
  - القاهرة: شارع التسعين الشمالي، قطعة 214، القطاع 2، القاهرة الجديدة
  - القاهرة: شارع التسعين الجنوبي، قطعة 15 (توين تاورز)، القاهرة الجديدة
  - الجيزة: 24 شارع جزيرة العرب، المهندسين، الجيزة
  - الإسكندرية: قطعة رقم 345، طريق الجيش، سابا باشا، الرمل 1، الإسكندرية

مواعيد عمل المكاتب: **من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً (ويومي الجمعة والسبت عطلة).**
يعمل مركز خدمة عملاء أكسا **من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً. للتواصل، يرجى الاتصال على 16363.**

8. هل ستتأثر إجراءات تجديد التأمين الصحي أو تأمين السيارات؟
ستستمر إجراءات تجديد وثيقة التأمين كالمعتاد.
وستتواصل أكسا معكم بشأن موعد التجديد القادم. وإذا كانت لديكم أي استفسارات، يمكنكم التواصل معنا عبر القناة الأنسب لكم.

9. هل ستتغير مزايا أكسا الحالية الخاصة بي؟
ستظل التغطيات والمزايا الحالية دون أي تغيير، إلى جانب جميع المزايا والتغطيات التأمينية، دون أي تغيير نتيجة انتهاء الشراكة بين أكسا وبنك .CIB وستظل وثيقتك سارية وفقًا للشروط والأحكام الحالية، مع احتفاظك بجميع حقوقك ومزاياك التأمينية المقررة بموجب الوثيقة.
نود طمأنتك بأن هذا التغيير يقتصر فقط على عدم تواجد ممثلي أكسا لتأمينات الحياة داخل فروع بنكCIB ، ولا يؤثر على سريان وثيقتك أو التزام أكسا بمواصلة دعمك وتقديم الخدمات التأمينية لك.
ولأي استفسارات تتعلق بوثيقتك أو مزاياك التأمينية أو المطالبات أو المدفوعات، يمكنك التواصل مباشرةً مع أكسا من خلال قنوات خدمة العملاء المعتمدة.

10. هل يتعين علي اتخاذ أي إجراء؟
لا يلزم اتخاذ أي إجراء من جانبك نتيجة لهذا التغيير فقط. ستستمر وثيقتك التأمينية الحالية وفقًا لشروطها وأحكامها، وستظل مزاياك وتغطياتك التأمينية دون تغيير.
ولضمان انتقال سلس واستمرار حصولك على الخدمات بسهولة، ننصحك بالاحتفاظ ببيانات التواصل الخاصة بأكسا والتعرّف على قنوات خدمة العملاء المباشرة، والتي ستظل متاحة لمساعدتك في جميع الاستفسارات المتعلقة بالوثيقة والمطالبات والمدفوعات وغيرها من الخدمات التأمينية.

11. لماذا ينصح باستخدام قنوات التواصل المباشر الخاصة بأكسا؟
تتيح لكم قنوات التواصل المباشر الخاصة بأكسا الحصول على الدعم بسهولة، دون الحاجة إلى زيارة أحد الفروع.
سواء كنتم تفضلون الاتصال بنا هاتفيًا، أو استخدام قنواتنا الرقمية، أو زيارة أحد مكاتب أكسا، فنحن هنا لتقديم الدعم بالطريقة الأنسب لكم.

12. أين يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات؟
يمكنكم التواصل مع أكسا عبر مركز خدمة العملاء أو تطبيق MyAXA أو الموقع الإلكتروني، كما يمكنكم زيارة أحد مكاتب أكسا.
بيانات التواصل:
يمكنكم التواصل معنا عبر قنوات التواصل الرسمية التالية، واختيار القناة الأنسب لكم:

- خدمة العملاء اتصل على 16363، ثم اختر اضغط 2 للوثائق الفردية الخاصة بك،بعد اختيار اللغة.
- تطبيق MyAXA
- الموقع الإلكتروني لأكسا
- مكاتب أكسا في القاهرة والجيزة والإسكندرية
  - القاهرة: شارع التسعين الشمالي، قطعة 214، القطاع 2، القاهرة الجديدة
  - القاهرة: شارع التسعين الجنوبي، قطعة 15 (توين تاورز)، القاهرة الجديدة
  - الجيزة: 24 شارع جزيرة العرب، المهندسين، الجيزة
  - الإسكندرية: قطعة رقم 345، طريق الجيش، سابا باشا، الرمل 1، الإسكندرية

مواعيد عمل المكاتب: **من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً (ويومي الجمعة والسبت عطلة).**
يعمل مركز خدمة عملاء **أكسا من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً. للتواصل، يرجى الاتصال على 16363.**

وثيقتك مستمرة مع "أكسا".. ودعمنا معاك في كل خطوة.