

زبائننا الكرام،

يعتبر بنك البحرين الإسلامي خدمة الزبائن أداة مهمة لتقييم الأداء. ومع ذلك، فإن بعض الزبائن لديهم ملاحظات أو اقتراحات أو قد يثيرون شكوى لسبب أو لآخر. وفي مثل هذه الحالات، منحهم البنك الحق الكامل في توصيل ملاحظاتهم وشكواهم من خلال القنوات التالية:

قنوات تسجيل الشكاوى

- الاتصال بمركز الاتصال **17515151** على مدار الساعة.
- زيارة أي فرع من فروعنا والتواصل مع ممثل خدمة الزبائن أو مدير الفرع.
- كتابة رسالة رسمية لموظف الشكاوى بالبنك: صندوق بريد . ٥٢٤ المنامة، البحرين. أو إرسال بريد إلكتروني إلى **Complaint@bisb.com**، أو الاتصال بنا بشكل مباشر على **17515199** خلال ساعات العمل الرسمية.

استلام الشكاوى والرد عليها

- ندعوك لاستخدام القنوات الرسمية المذكورة أعلاه لتجنب أي تأخير في إجراءات الشكاوى.
- إذا لم تتمكن من حل الشكاوى بشكل فوري، سنقوم بإبلاغك بحالة الشكاوى عن طريق الاتصال بك أو إرسال بريد إلكتروني.
- إذا استغرقت الاجراءات أكثر من يومي عمل، فسيتم اطلاعك بالإطار الزمني المتوقع لحل الشكاوى.
- يسعى البنك للرد عليك بشكل رسمي وتقديم حل للشكاوى خلال ٣ يوم عمل.
- لاطلاعتك على مستجدات الشكاوى، سنقوم بالاتصال بك على أرقام التواصل المسجلة في قاعدة بياناتنا، أو سنرسل لك بريداً إلكترونياً.
- في جميع الحالات، سنقوم بإرسال إقرار مكتوب بالشكاوى التي تقدمت بها عن طريق رسالة رسمية أو بريد إلكتروني خلال ٥ أيام عمل.