صندوق بريد 5240، المنامة
مملكة البحرين
PO Box 5240, Manama
Kingdom of Bahrain
+973 17 515 151
www.bisb.com

بنك البحرين الإسلامي

دليل إجراءات شكاوى الزبائن
Customer Complaints Procedures Guide

نضع في بنك البحرين الإسلامي رضا الزبون على قمة أولوياتنا.

ويؤمن البنك بضرورة توفير خدمات عالية السرعة والكفاءة لزبائنه، كما يدرك أيضاً حقهم في الشكوى. بل أن شكاوى الزبائن تعتبر وسيلة هامة للتعرف على تعليقاتهم وملاحظاتهم، بما يساعدنا على تحسين خدماتنا وعملياتنا.

عند استلام شكواك، سوف نتعامل معها بسرعة وكفاءة وبطريقة إيجابية.

تعامل البنك مع الشكاوى يكون مجانياً بدون رسوم، ومتاح لجميع الزبائن والمستثمرين والمودعين وأصحاب المصلحة.

- **اتصل بنا**

مركز الاتصال: اتصل بفريق العمل في مركز الاتصال على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع عبر الرقم 17515151 973+.
الخدمات المصرفية للشركات: اتصل بمدير علاقات الزبائن المخصص لخدمتك أو اتصل بفريق العمل في مركز الاتصال على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع عبر الرقم 17515151 973+.

- **تفضل بزيارتنا**

الفروع والمجمعات المالية: تفضل بزيارة أقرب فرع من فروع أو مجمعات بنك البحرين الإسلامي المالية وتحدث مع ممثلي خدمات الزبائن أو قدّم استمارة الشكوى.

* يمكن الحصول على استمارات الشكاوى من موقعنا الإلكتروني ومن الفروع والمجمعات المالية.

- **اكتب لنا**

البريد الإلكتروني: يمكن إرسال شكواك إلى مسؤول الشكاوى عبر البريد الإلكتروني إلى: Complaints@bisb.com

الخطابات: أرسل لنا خطاب بالشكوى، موجه إلى مسؤول الشكاوى - بنك البحرين الإسلامي، ص.ب 5240، المنامة، مملكة البحرين.

الموقع الإلكتروني: قدّم تعليقاتك وملاحظاتك / شكاويك عبر منصة الشكاوى على موقعنا الإلكتروني.

At BisB, customer satisfaction is a prime concern.

The Bank not only believes that providing prompt and efficient service is essential but also recognizes the right of its customers to complaint. In fact, customer complaints are a valuable form of feedback to improve its services and processes.

When we receive your complaint, it will be dealt with promptly, effectively, and in a positive manner.

The Bank's complaints process is free of charge and accessible to all customers, investors, depositors, and shareholders."

- **Call Us**

Contact Centre: Call our contact centre team available 24 hours / 7 days, on +973 17515151.
Corporate Banking: Call your Relationship Manager or Call our contact centre team available 24 hours / 7 days,
on +973 17515151.

- **Visit Us**

Branches: Visit any of BisB nearest Branches and speak with our Customer Service Representatives or submit your Complaint Form.

* Complaints Forms can be found at our website as well as branches.

- **Write to Us**

E-mail Us: Send your complaint to our Complaints Officer via e-mail to the following: Complaints@bisb.com

Letters: Send your complaint letters to us, addressed to our Complaints Officer and Bahrain Islamic Bank, P.O. Box 5240, Manama, Kingdom of Bahrain.

Website: Submit your feedback / complaint via our website complaints portal.

- **منصات وسائل التواصل الاجتماعي**

يمكن الوصول إلينا أيضاً عبر منصات وسائل التواصل الاجتماعي لبنك البحرين الإسلامي على:

الانستغرام:
@bahrainislamicbank

الفيسبوك:
@bahrainislamicbank

لينكد إن:
Bahrain Islamic Bank - BisB

- **تأكيد استلام الشكاوى**

سيتم تأكيد استلام جميع الشكاوى كتابياً، مع رقم للمرجعية خلال 4 أيام عمل من استلام الشكوى.

في حالة لم تتسلم تأكيد الاستلام خلال الفترة المذكورة، يرجى التواصل مع مركز الاتصال.

- **الرد النهائي على الشكوى (القرار والإجراء)**

بعد تأكيد استلام الشكوى، سوف يرد البنك على شكاواك كتابياً خلال 4 أسابيع، موضحاً وضع الشكوى، وقرار البنك، وكيف تم التعامل مع الشكوى، وحقوقك في هذا الشأن.

إذا لم تتسلم الرد على الشكوى خلال الفترة المذكورة، يرجى التواصل مع مركز الاتصال.

- **عدم الرضا عن رد البنك**

إذا لم تكن راضياً على الحل النهائي للبنك، فلديك الحق في تقديم الشكوى مباشرة إلى مصرف البحرين المركزي، وحدة حماية المستهلك، خلال 30 يوماً تقويمياً من تاريخ استلام الرد النهائي من البنك عبر أي من الوسائل التالية:

الموقع الإلكتروني: قدّم شكوى إلكترونية عبر:
https://www.bisb.com/ar/customer-complaints

أو
الهاتف: اتصل بوحدة حماية المستهلك
على 17547789 973+

- **Social Media Platforms**

You can also reach out to us via BisB's Social Media Platforms on:

Instagram:
@bahrainislamicbank

Facebook:
@bahrainislamicbank

LinkedIn:
Bahrain Islamic Bank - BisB

- **Complaints Acknowledgements**

All the complaints received will be acknowledged by writing to you along with a reference number within 4 working days of receiving the complaint.

In case you do not receive an acknowledgment within the said period, please call our Contact Centre.

- **Complaints Final Response (Resolution and Redress)**

Following your complaints acknowledgment, the Bank will respond in writing to your complaint within 4 weeks, explaining the position and the Banks decision on how your complaint will be dealt with and at any point you have the right to redress your complaint.

If you do not receive a resolution within the said period, please call our Contact Centre.

- **Unsatisfied Complaints:**

If you are not satisfied with the Bank's final response, you have the right to submit your complaint case directly to the Central Bank of Bahrain (CBB), Consumer Protection Unit, within 30 calendar days from the date of receiving the Bank's final response via the following channels:

Website: Submit an online complaint form via:
https://www.bisb.com/en/customer-complaints

or
Telephone: Contact the Consumer Protection Office
on +973 17547789