

شكاوى
الزبائن

customer
complaints



المعلومات

INFORMATION

معاً نحقق الفارق

BMI, together we make a difference



ما الذي يدور ببالك؟ أخبرنا به.

في بي ام اي بنك، ستجدنا كلنا أذناً صاغية لكل ما لديك لتقوله – مشاكلك، توقعاتك للمستقبل، اقتراحاتك وكل ما تطلبه. سوف تساعدنا ردودك القيمة على فهم آرائك بشكل أفضل وبكل تأكيد ستمكننا من خدمتك بشكل أفضل. وكل هذا يدل على أننا معاً نحقق الفارق.

هذا ما عليك عمله:

الخطوة الأولى: أخبرنا بشكوتك

يمكنك الاتصال بنا إما شخصياً عبر أحد فروعنا، عن طريق الهاتف، البريد الإلكتروني، أو الكتابة إلينا خطياً. سيكون موظفونا مسرورين بمد يد العون لك.

المكتب الرئيسي، مركز البحرين التجاري العالمي، ص.ب: ٣٥٠،
المنامة، مملكة البحرين، هاتف: ١٧٥٠٨٠٨٠،
البريد الإلكتروني: complaints@bmi.com.bh

الخطوة الثانية: سوف نقوم بإبلاغك عند استلامنا لشكوتك

نحن نعلم بأن للوقت أهمية جوهرية لدى زبائننا، لذلك سنعمل على حل شكواك بأسرع ما يمكن. واستناداً إلى لائحة أفضل الممارسات الخاصة بائتمان واعتماد المستهلكين، فإننا نتبع الإجراءات التالية في تعاملنا مع شكاوى الزبائن:

- ◆ سوف نشعرك باستلامنا للشكوى كتابةً خلال ٥ أيام عمل من تاريخ الاستلام.
- ◆ سوف نقوم بإخبارك بممثلنا الذي سوف يقوم بالتعامل مع شكوتك مع معلومات عنه (ستجد هذه المعلومات في الإشعار الأولي الذي ستستلمه منا).
- ◆ إذا لم يتمكن ممثلنا في غضون ٧ أيام من إيجاد حل لشكوتك بشكل يرضيك لأي سبب، فسيقوم بتحويل شكوتك لرئيس القسم أو الفرع.

What's on your mind? Go on, tell us.

At BMI we keep our ears open to hear what you have to say - your complaints, expectations, suggestions and requirements. Your invaluable feedback helps us understand you well and of course, enables us to serve you better. It just goes to prove that together we can make a difference.

Here's what you have to do:

Step 1: Tell us your complaint

You can contact us either in person at one of our branches or by telephone, via email or in writing. Our staff will be happy to assist you.

Head Office, Bahrain World Trade Center, P.O.Box 350,
Manama, Kingdom of Bahrain, Tel: 17 508 080,
email: complaints@bmi.com.bh

Step 2: We'll acknowledge your complaint

We understand that time is of the essence, so we'll always try to resolve your complaint as quickly as possible. In accordance with the Code of Best Practice in Consumer Credit and Charging, we have the following procedures in place for dealing with customer complaints:

- ◆ We will acknowledge your complaint in writing, within 5 working days of receipt.
- ◆ We will let you know which representative will be addressing your complaint, along with his or her details (that will be outlined in your initial acknowledgement of your problem from us).
- ◆ If, however, a staff member is unable to resolve the matter to your satisfaction within 7 days, he or she will refer your problem to their Department/Branch Manager.

Step 3: Our response to you

- ◆ We'll ensure your complaint is thoroughly investigated.
- ◆ We will keep you informed about the latest updates on the progress.
- ◆ We will respond in writing explaining our position and how we propose to resolve the issue within 4 weeks of the written acknowledgement.

Still not satisfied? Don't worry

Step 4: Write to our Customer Complaints Department

If you are not satisfied with the response, you can take the matter up with our Customer Complaints department. Write to:

Fatima Al Siyabi,
Customer Complaints,
BMI Bank B.S.C.(c),
Bahrain World Trade Center,
P.O. Box 350, Manama,
Kingdom of Bahrain

or call: 17 508 262 or email: falsiyabi@bmi.com.bh

Our Customer Complaints department will review your complaint and will provide a full and considered response, along with outlining the options that are open for you to pursue the matter further within the Bank.

Step 5: Take the matter up further

In the event that we are still unable to resolve your complaint, the matter may be referred to the Compliance Directorate at the Central Bank of Bahrain.

For more information, please contact one of our branches:

Manama: 17 220 924	Al Helli: 17 879 243
Sanad: 17 480 000	Ramez: 17 769 570
Muharraq: 17 348 111	East Riffa: 17 768 687
Budaiya: 17 598 999	Gulf Air: 17 326 885

24 hour call centre: 17 508 080

bmi.com.bh

الخطوة الثالثة: ردنا على شكوتك

- ◆ سوف نتأكد من إتمام التحقيق في الشكوى بشكل وافٍ.
- ◆ سوف نقوم بإخبارك بكل ما يطرأ بشأن الشكوى.
- ◆ سوف نرد عليك كتابةً لنشرح موقفنا من الشكوى والحلول التي نقترحها لحل المشكلة في غضون ٤ أسابيع من الإشعار الكتابي.

أما زلت تشعر بعدم الرضا؟ لا تقلق.

الخطوة الرابعة: قم بالتحدث إلى قسم شكاوى الزبائن

إذا لم تكن راضياً تماماً عن ردنا، يمكنك أخذ الموضوع إلى رئيس قسم الشكاوى لدينا. قم بالكتابة إلى:

فاطمة السيابي،
قسم شكاوى الزبائن،
بي ام اي بنك ش.م.ب. (م)،
مركز البحرين التجاري العالمي،
ص.ب: ٣٥٠، المنامة،
مملكة البحرين

أو قم بالاتصال إلى ١٧ ٥٠٨ ٢٦٢، أو التواصل عبر البريد الإلكتروني:
falsiyabi@bmi.com.bh

ستتم بعدها مراجعة شكوتك والرد عليها بشكل وافٍ ومدروس بعناية من قبل قسم شكاوى الزبائن لدينا. وسنوضح لك الخيارات المتوفرة لك لمتابعة الموضوع داخل البنك.

الخطوة الخامسة: يمكنك متابعة الشكوى على مستوى أعلى

في حال عدم تمكننا من إيجاد حل لشكوتك، من الممكن تحويل الموضوع إلى قسم الالتزام في البنك المركزي.

لمزيد من المعلومات، الرجاء الاتصال بأحد فروعنا:

المنامة: ١٧ ٢٢٠ ٩٢٤	الحلي: ١٧ ٨٧٩ ٢٤٣
سند: ١٧ ٤٨٠ ٠٠٠	رامز: ١٧ ٧٦٩ ٥٧٠
المحرق: ١٧ ٣٤٨ ١١١	الرفاع الشرقي: ١٧ ٧٦٨ ٦٨٧
البيديع: ١٧ ٥٩٨ ٩٩٩	طيران الخليج: ١٧ ٣٢٦ ٨٨٥

مركز الإتصالات على مدار ٢٤ ساعة: ١٧ ٥٠٨ ٠٨٠

bmi.com.bh