

دليل الشكاوي

كيفية تقديم الشكاوى

عزيزي العميل،

نلتزم نحن، بنك الأيد المحدود، بتزويدك بأفضل الخدمات حيث نسعى دائما لتكون البنك صاحب الخيار الأول لكافة العملاء من خلال تلبية جميع احتياجاتهم المصرفية.

كل عميل من عملائنا مهم بالنسبة لنا ، ونعتقد أن لديك الحق في الحصول على خدمة عادلة وسريعة ومهذبة في جميع الأوقات. لتقديم أي استفسار أو أي شكوى ، يرجى إتباع الإجراءات التالية:

الخطوة الأولى:

- راسلنا عبر البريد الإلكتروني : wbbcomplaints@abl.com
- اكتب خطابًا موجّهًا إلى مسؤول معالجة شكاوى العملاء عبر البريد / البريد السريع: بنك الأيد المحدود، مكتب ١٠٠١، مبنى ١٤٥٩، طريق ٤٦٦٦، مجمع ٣٤٦، المنامة. صندوق بريد ٦٥٢٧٣
- من خلال إجراء مكالمة هاتفية لمسؤول معالجة شكاوى العملاء عبر الهاتف : +٩٧٣ ١٧٠٠٣٤٨٠
- من خلال التوجه مباشرة إلى الفرع

يرجى تزودنا بالمعلومات التالية التي ستمكننا من الرد:

- رقم الحساب
- عنوان الحساب
- رقم الهوية
- تاريخ ووقت الحادث
- المشكلة / الشكاوى في سطور
- طبيعة الشكاوى
- العنوان البريدي ورقم الهاتف والفاكس وعنوان البريد الإلكتروني
- المستندات المصاحبة / المرتبطة التي تظهر التناقض

الخطوة الثانية:

سيتم تأكيد الشكاوى المستلمة عبر البريد المسجل / البريد الإلكتروني من خلال رسالة عبر البريد الإلكتروني / البريد المسجل وسيتم تزويدك برقم مرجعي للشكاوى في موعد لا يتجاوز خمسة أيام عمل (كحد أقصى) لتأكيد أننا نحقق في الأمر. سيقوم الفرع بالرد عليك في أقرب وقت ممكن في غضون أربعة أسابيع من استلام شكواك.

بالنسبة لأولئك العملاء الذين يستخدمون الهاتف لتقديم الشكاوى ، سيطلب منك تقديم التفاصيل كتابيًا أو إذا وافقت ، سيتم الاستماع إلى الشكاوى وتدوينها بالتفصيل وسيتم تقديم الرقم المرجعي للشكاوى.

إذا لم تتمكن من تزويدك برد نهائي في غضون ٤ أسابيع من استلام شكواك ، فسنرسل إليك بريدًا إلكترونيًا / خطابًا مسجلًا ونعلمك بموعد توقع ردا.

الخطوة الثالثة:

إذا مرت أكثر من أربعة أسابيع (كحد أقصى) من تاريخ شكواك ، ولم تتلق ردا ، أو لم تكن راضيًا عن الرد الذي تلقيناه منا ، يمكنك تقديم شكواك مرة أخرى إلى المكتب الرئيسي من خلال عنوان البريد الإلكتروني المخصص للمكتب الرئيسي : complaint@abl.com أو cm@abl.com .

إذا كنت لا تزال غير راض عن الرد الذي تلقيناه من المكتب الرئيسي للبنك ، يمكنك مراسلة وحدة حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي ، ص.ب : ٢٧ المنامة ، البحرين، خلال ٣٠ يومًا تقويميًا من تاريخ استلام رد البنك.
