



تعليمات بخصوص اقتراحات العملاء

تلتزم تسهيلات البحرين بتقديم مستوى عال من الخدمة لجميع عملائنا بطريقة فعالة وودية، كما يهمننا التعرف على مقترحاتكم وما يقلقكم فيما يخص جودة الخدمات المقدمة وذلك باتباع الاجراءات التالية:

- 1) تعبئة "نموذج الاقتراح" المتوفر لدى جميع فروع تسهيلات البحرين.
- 2) إرسال النموذج المذكور إلى مسئول الشكاوى في تسهيلات البحرين بالفاكس إلى رقم 17786010 أو بالبريد الإلكتروني إلى: customerfeedback@bahraincredit.com.bh
- 3) سوف يرسل إليك مسئول الشكاوي إقراراً بالاستلام في غضون 5 أيام عمل.
- 4) بالإعتماد على التحقيق المطلوب سوف يرسل مسئول الشكاوى ردا رسمياً على اقتراحك في غضون مدة لا تتجاوز 4 أسابيع.
- 5) إذا لم تشعر بالرضا تجاه الرد المقدم سوف يكون لك الخيار بإبلاغ مسئول الشكاوى الذي سوف يحيل الموضوع إلى رئيس وحدة العمل في تسهيلات البحرين لإعادة النظر وتقديم الرد النهائي.
- 6) إذا لم تشعر بالرضا تجاه الرد النهائي المقدم من رئيس وحدة العمل، يمكن لك تصعيد الموضوع إلى إدارة مراعاة الأنظمة في مصرف البحرين المركزي.



Customer Feedback Instructions

Bahrain Credit is committed to providing a high quality service to all our customers in an efficient and effective way. In the event that you have any feedback or concern about our service, please inform us by following the instructions below:

- 1) Complete a "Feedback Form" that is available at all Bahrain Credit branches.
- 2) Send the "Feedback Form" to the "Complaints Officer" at Bahrain Credit by fax to 17786010 or email to customerfeedback@bahraincredit.com.bh
- 3) The Complaints Officer will send you an acknowledgment within 5 working days.
- 4) Depending on the required investigation, the Complaints Officer will send you an official response within 4 weeks.
- 5) If you are not satisfied with the response, then you may need to inform the Complaints Officer who will escalate the matter to the Head of the Business unit at Bahrain Credit for final review and response.
- 6) Should the response not meet your expectation, you may escalate the matter to the Compliance Directorate at the Central Bank of Bahrain.



Customer Information

معلومات العميل

Date: التاريخ: Customer Name: الأسم:
Address: العنوان:
Email: البريد الإلكتروني: Phone No: رقم الهاتف:
Loan/Card Number: رقم القرض / البطاقة:

Feedback

الملاحظات

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Customer Signature:

توقيع العميل:

Official Use

للاستخدام الرسمي

Received by:

Date:

Branch: