

## Complaint Procedure Guide

At HSBC, your opinion matters. Should you have a complaint about the service you have received, please use one of the following channels to provide us with your feedback. HSBC Bank Middle East Limited has a Complaint Handling process in place, details of which are provided below.

Call us or visit the nearest HSBC Branch or Customer Service Centre:

<b>Call Centre:</b>	Within Bahrain and Outside Bahrain	+973 1752 9460
<b>Premier:</b>	Within Bahrain Outside Bahrain	8000 1288 +973 1756 9643
<b>Advance:</b>	Within Bahrain Outside Bahrain	1756 9569 +973 1756 9569

Visit [www.hsbc.com.bh/ways-to-bank](http://www.hsbc.com.bh/ways-to-bank) in order to locate the nearest branch or Customer Service Centre.

### ▶ E-mail or Write to us:

Visit [www.hsbc.com.bh](http://www.hsbc.com.bh) and click on "Feedback & Complaints" You will receive a notification acknowledging your complaint and you will be contacted within 2 working days.

In the event that we are unable to provide an immediate solution to your complaint, you will be provided with a Complaint reference number, together with the approximate time frame required to resolve the matter. You will be contacted by the committed date with a full response.

### ▶ Escalation of a Complaint:

If you are not satisfied with the response you have received by lodging your complaint through the channels provided above, if you do not receive a response within the time frame communicated, you may escalate the issue to the Complaints Handling Officer:

Email: [customerexperiencebh@hsbc.com](mailto:customerexperiencebh@hsbc.com)

Letter, please write to:

Complaints Handling Officer, PO Box 57, Seef, Manama, Kingdom of Bahrain.

We will contact you within two working days following the receipt of your correspondence.

### ▶ Customer not satisfied with the Bank's Response:

If you do not receive a reply from the Bank within 4 weeks from the Customer Complaints Officer or you are not satisfied with the Bank's final decision, you have the right to refer the case to the Central Bank of Bahrain (CBB) within 30 calendar days from the date of receiving the Bank's letter. You can submit the case through the 'Complaint Form' on the CBB's website [www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh)



**HSBC**

Opening up a world of opportunity

Issued by HSBC Bank Middle East Limited Bahrain Branch, P.O. Box 57, Manama, Kingdom of Bahrain, licensed and regulated by the Central Bank of Bahrain as a Conventional Retail Bank in the Kingdom of Bahrain and lead regulated by the Dubai Financial Services Authority. CRN220301/BAH. Effective date: 30 August 2022.

© Copyright. HSBC Bank Middle East Limited. 2022. ALL RIGHTS RESERVED. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, on any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of HSBC Bank Middle East Limited.

## دليلك إلى تقديم الشكاوى

إن آراءك وملاحظاتك مهمة جداً لنا في HSBC، فإذا كان لديك أي شكاوى تتعلق بالخدمات التي تتلقاها، فيرجى استخدام إحدى القنوات التالية لإطلاعنا على أي ملاحظات أو اقتراحات قد تكون لديك. إن لدى بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود نظاماً خاصاً للتعامل مع شكاوى المتعاملين، ونبين لك أدناه تفاصيل ذلك النظام.

اتصل بنا أو قم بزيارة أقرب فرع أو مركز خدمة عملاء HSBC:

+973 1752 9460	داخل البحرين وخارج البحرين	<b>الخدمات المصرفية الهاتفية:</b>
8000 1288 +973 1756 9643	داخل البحرين خارج البحرين	<b>خدمات HSBC Premier</b>
1756 9569 +973 1756 9569	داخل البحرين خارج البحرين	<b>خدمات HSBC Advance</b>

قم بزيارة الموقع [www.hsbc.com.bh/ways-to-bank](http://www.hsbc.com.bh/ways-to-bank) من أجل تحديد موقع أقرب فرع أو مركز لخدمة العملاء.

### ◀ للتواصل معنا عن طريق الإنترنت أو مراسلتنا:

قم بزيارة [www.hsbc.com.bh](http://www.hsbc.com.bh) واضغط على «Feedback & Complaints» سوف تتلقى إشعاراً بتأكيد استلام شكاوك وسيتم الاتصال بك خلال يومي عمل من استلامها.

وفي حال لم تتمكن من توفير الحل الفوري لشكاوك، فسنقوم بتزويدك برقم مرجعي للشكاوى بالإضافة إلى المدة الزمنية التقريبية المطلوبة لحلها. وسيتم الاتصال بك في الموعد المحدد لتزويدك بالرد الكامل.

### ◀ قنوات تصعيد الشكاوى:

في حال عدم رضاك عن الرد النهائي الذي تلقيته عبر أي من القنوات المذكورة أعلاه، أو إذا لم تتلقَ رداً خلال الفترة الزمنية المحددة لحل الشكاوى، فيمكنك تصعيد الشكاوى إلى القنوات التالية:

عن طريق البريد الإلكتروني: [customerexperiencebh@hsbc.com](mailto:customerexperiencebh@hsbc.com)

عن طريق الكتابة إلى:

مسؤول تلقي الشكاوى، ص.ب. 57، السيف، المنامة، البحرين.

سنقوم بالاتصال بك خلال يومين من تلقي رسالتك.

### ◀ عدم رضا العميل برد البنك:

في حال عدم رضاك عن كل الحلول المقترحة خلال 4 أسابيع، يمكنك التواصل مع دائرة الامتثال في مصرف البحرين المركزي في غضون 30 يوماً من تاريخ استلام الرد من بنك HSBC ويمكنك أن تقدم طلبك من خلال «طلب الشكاوى» على موقع مصرف البحرين المركزي [www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh)

 **HSBC** | نفتح عالمياً من الفرص

صدر عن بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود فرع البحرين، ص.ب. 57 المنامة، مملكة البحرين، خاضع للتنظيم ومرخص من قبل مصرف البحرين المركزي كمصرف تقليدي لقطاع التجزئة في مملكة البحرين وخاضع للتنظيم الرئيسي من قبل سلطة دبي للخدمات المالية. CRN220301/BAH. تاريخ سريان المفعول: 30 أغسطس 2022.

© حقوق النشر محفوظة. بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود 2022 جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي نظام استرجاع أو نقله بأي شكل أو وسيلة، سواء كانت إلكترونية أو ميكانيكية أو بالتصوير أو التسجيل أو غير ذلك دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود.