

## 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 لخدمة عملاء HSBC
- الخدمات المصرفية الهاتفية: داخل البحرين ١٧٥٦ ٩٩٩٩ أو ٨٠٠٠ ١٩٠٠ خارج البحرين +٩٧١ ٤٢٢٨ ٨٠٠٧
- خدمات Premier داخل البحرين ٨٠٠٠ ١٢٨٨ خارج البحرين +٩٧١ ٤٢٢٤ ١٠٠٠
- خدمات Advance داخل البحرين ١٧٥٦ ٩٥٦٩ خارج البحرين +٩٧٣ ١٧٥٦ ٩٥٦٩

قم بزيارة الموقع [www.hsbc.com.bh/waystobank](http://www.hsbc.com.bh/waystobank) 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 "Complaints & Feedback" سوف تتلقى إشعاراً بتأكيد استلام شكواك وسيتم الاتصال بك خلال يومي عمل من استلامها.

وفي حال لم تتمكن من توفير الحل الفوري لشكواك، 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 تتلق رداً خلال الفترة الزمنية المحددة لحل الشكاوى، فبإمكانك 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. ٥٧، 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 ٤ أسابيع، يمكنك التواصل مع دائرة الامتثال في مصرف البحرين المركزي في غضون ٣٠ 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)

