



## دليل شكاوى العملاء

معكم لأفضل الخدمات!



## Customer Complaints Guide

Towards better service!



Dear Valued Customer,  
Providing you with the highest quality of service is of utmost priority at Arab Bank - PLC Bahrain (Retail & Wholesale Branches). To help us serve you better, please share with us your complaints.

Arab Bank PLC - Bahrain has developed a special procedure that handles customer complaints accordingly. The details of this procedure are listed in the simple and easy-to-use guide below.

You can contact us through:

- 1- Our Customer Care Center number: 17541000, available 24/7
- 2- Our website: www.arabbank.bh by filling a complaint form
- 3- A visit to any of our branches, filling out a complaint form and placing it in the Suggestion/Complaint box
- 4- An e-mail to Customer Complaints Unit: ComplaintsManagementBahrain@Arabbank.com.bh
- 5- Sending a secure e-mail through our electronic services
- 6- Our fax number: 17541116
- 7- Sending a letter to the bank's Complaints Officer on our P.O. Box 395 Manama-Bahrain (for Retail Branches customer complaints), or P.O. Box 813 Manama-Bahrain (for Wholesale Branches customer complaints)
- 8- Our Complaints Officer available at the Head Office building in the Diplomatic Area during official working hours

#### Response to complaints:

The bank will investigate the complaint as soon as possible and get back to you within five working days through the appropriate channels. In case the complaint requires more time, the bank will update the customer and provide a resolution within four weeks.

If you are not satisfied with the provided solution/ explanation, you may escalate your complaint to the Consumer Protection & Enforcement Directorate - Central Bank of Bahrain (CBB) within 30 days from our response.

Thank you for banking with Arab Bank. We assure you utmost dedication to continuously provide you with high-quality services.

Arab Bank PLC - Bahrain

عميلنا العزيز،

إن تقديم أعلى مستويات الخدمة يأتي دائماً على رأس أولوياتنا في البنك العربي ش.م.ع البحرين (فروع التجزئة والجملة). ولمساعدتنا على خدمتكم بشكل أفضل يرجى مشاركتنا بأية شكاوى.

يتوفر لدى البنك العربي ش.م.ع البحرين إجراءات خاصة للتعامل مع شكاوى العملاء، وفيما يلي دليل وإجراءات تقديم الشكاوى:

يمكنك الاتصال بنا من خلال:

1. الاتصال بمركز خدمة العملاء على رقم 17541000 والمتاح على مدار الساعة
2. التواصل معنا عبر الموقع الإلكتروني للبنك وتعبئة النموذج الخاص بالشكاوى www.arabbank.bh
3. زيارة أي من فروعنا، أو تعبئة نموذج الشكاوى المتوفر في جميع فروعنا ووضعها في صندوق الاقتراحات والشكاوى المخصص لذلك
4. إرسال بريد إلكتروني إلى وحدة شكاوى العملاء ComplaintsManagementBahrain@Arabbank.com.bh
5. إرسال بريد إلكتروني آمن من خلال القنوات الإلكترونية الخاصة بالبنك
6. إرسال فاكس على الرقم 17541116
7. إرسال رسالة موجهة إلى مسؤول الشكاوى في البنك على صندوق البريد رقم 395 المنامة - البحرين (لشكاوى عملاء قطاع التجزئة) أو صندوق بريد رقم 813 المنامة - البحرين (لشكاوى عملاء قطاع الجملة)
8. مسؤول الشكاوى المتواجد خلال أوقات العمل في المبنى الرئيسي في منطقة الدبلوماسية

#### الاستجابة للشكاوى:

يقوم البنك بدراسة الشكاوى بالسرعة الممكنة وتزويدكم بالرد خلال خمسة أيام عمل باستعمال وسائل الرد المناسبة مع المحافظة على التواصل مع العميل وإعلامه بحالة الشكاوى في حال كانت تتطلب فترة أطول لمعالجتها وذلك خلال أربعة أسابيع من تاريخ استلام الشكاوى.

إذا لم يتم تزويدكم بالحل المناسب/التوضيح الكافي المتعلق بالشكاوى يمكنكم مراجعة إدارة حماية المستهلك والتنفيذ في مصرف البحرين المركزي، خلال 30 يوم من استلام الرد.

شاكرين لكم تعاملكم مع البنك العربي ومؤكدين لكم حرصنا الدائم على تقديم أفضل الخدمات.

البنك العربي ش.م.ع البحرين