



شريكك في التأمين
Your Insurance Partner



الدليل الميسر لإجراءات شكاوى العملاء

Easy-to-Use Complaint Procedure Guide



80008288



39338288



bnidirect.com

شركة البحرين الوطنية للتأمين ش.م.ب (م) شركة تابعة لشركة البحرين الوطنية القابضة - رأس المال المصرح به 10 مليون د.ب، رأس المال المدفوع 6.5 مليون د.ب، س.ت 42211-1
Bahrain National Insurance Company B.S.C (c) a subsidiary of Bahrain National Holding - Authorized Capital BD 10m, Paid Up Capital BD 6.5m, CR 42211-1

عنوان المجموعة VAT Group Account Number 210010703300002 رقم حساب ضريبة القيمة المضافة للمجموعة Group Address P.O.Box 843, BNH Tower 2491, Road 2832, Block 428, Seef District, Bahrain

نحن نقدر ونقيّم ملاحظاتكم وآرائكم على تجاربكم مع منتجاتنا وخدماتنا

We appreciate and value feedback on your experiences with our products and services

COMPLAINT LOGGING CHANNELS

قنوات تسجيل الشكاوى

- Call our Complaint Unit on 17587400 or complaints-bni@bnhgroup.com.*
 - Call our Call Centre on 80008288.*
 - Visit any of our branches and speak to a front office staff or the branch manager. A physical form may be submitted ([download here](#)).
 - Visit our website www.bnidirect.com.
- اتصل بوحدة الشكاوى على الرقم 17587400، أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني [*complaints-bni@bnhgroup.com](mailto:complaints-bni@bnhgroup.com)
 - اتصل بمركز الاتصال على 80008288.*
 - قم بزيارة أي فرع من فروعنا وتحدث إلى أي من موظفي خدمة العملاء أو مدير الفرع. كما يمكنك تقديم استمارة شكوى ([تنزيل هنا](#)).
 - زيارة موقعنا على الانترنت www.bnidirect.com.

ACKNOWLEDGMENT AND RESPONSE TO COMPLAINTS

إشعار باستلام والرد على الشكاوى

- We acknowledge via SMS/Email within the same day of receipt of customer written complaints.
 - Please obtain a complaint reference number from the person handling the complaint.
 - We will update you on the status of your complaint by calling you and/or via SMS on the contact number provided, within one week.
 - We will keep you informed of the expected timeframe for resolution of your complaint.
- سوف يتم تأكيد استلام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني/ رسالة نصية في نفس يوم استلام الشكاوى الخطية.
 - يرجى الحصول على رقم مراجعة من الموظف المعني.
 - سوف نطلعكم بأخر المستجدات بشأن حالة الشكاوى خلال أسبوع عن طريق الاتصال بك و / أو إرسال رسالة نصية إليك على رقم الاتصال الذي تم تقديمه لنا.
 - سوف نبقىك على علم بالمدة الزمنية المتوقعة لتسوية الشكاوى.

ESCALATION CHANNELS

قنوات التصعيد



To branch manager.

إلى مدير فرع.



7

DAYS

You may escalate your complaint if more than 7 days from the date of your complaint has passed and you haven't received an update on your complaint, or in the unlikely event that you are dissatisfied with the final response you have received.

لديك كامل الحق في تصعيد الشكوى، إذا مر أكثر من 7 أيام من تاريخ تقديمها ولم يتم إطلاعك حول آخر المستجدات بشأنها، أو في حالة عدم رضاك عن الرد/القرار النهائي الذي تم تقديمه لك.

7

DAYS



If the above resolution is not satisfactory, and within 30 calendar days from the date of the company's response, you may approach one of the followings:

إذا لم يكن القرار المذكور أعلاه مرضياً، فيمكنكم وفي غضون 30 يوماً من تاريخ رد الشركة، اتباع ما يلي:



a) Raise complaint through the CBB Website
<https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/>

أ) تحويل الشكوى من خلال موقع مصرف البحرين المركزي
<https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/>

b) Raise complaint through National Application (Tawasul).

ب) تحويل الشكوى إلى برنامج تواصل.

c) Submit complaint by hand to the CBB building.

ج) تسليم الشكوى يدوياً إلى مبنى مصرف البحرين المركزي.

COMPLAINT RESOLUTION SATISFACTION

مستوى رضا العملاء حول حل الشكوى

We may contact you to obtain your valuable feedback on the complaint resolution process. Your feedback is highly valued and will provide us with inputs to improve our service levels.

قد يتم الاتصال بك لتقييم تجربتك فيما يتعلق بحل الشكوى. آرائكم ذات قيمة عالية وستساهم في تحسين مستويات الخدمة التي تقدمها الشركة.

Should you wish to provide any suggestions, you may also write to us on suggestion-bni@bnhgroup.com or visit our website.

إذا كنت ترغب في تقديم أية اقتراحات، يمكنك أيضاً مراسلتنا على suggestion-bni@bnhgroup.com أو زيارة موقعنا الإلكتروني.