

دليل التعامل مع الشكاوى  
البحرين

يناير ٢٠٢٤

**الخطوة 2:** سوف تتلقون ردًا كتابيًا نهائيًا يوضح قرار البنك في غضون 15 يوم عمل.

### تصعيد الشكوى

إذا لم تتلقوا ردًا أو لم تكونوا راضين عن قرار البنك، يحق لكم إحالة القضية إلى مصرف البحرين المركزي في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ استلام الرد الكتابي النهائي للبنك.

يمكنكم تقديم الشكوى من خلال الموقع الإلكتروني لمصرف البحرين المركزي:

[استمارة الشكوى | مصرف البحرين المركزي](#)

أو من خلال تفاصيل الاتصال التالية:

وحدة حماية المستهلك

مصرف البحرين المركزي

شارع الملك فيصل،

المنطقة الدبلوماسية

مجمع 317، طريق 1702، مبنى 96

المنامة، مملكة البحرين

هاتف: +973 17547789

فاكس: +973 1753 0399

البريد الإلكتروني: [complaint@cbb.gov.bh](mailto:complaint@cbb.gov.bh)

يكرس بنك ABC جهوده لتزويدكم بأعلى مستوى من الخدمة. إذا كانت لديكم شكوى حول الخدمة التي تلقيتموها، يرجى استخدام إحدى القنوات التالية للاتصال بنا.

### قنوات الشكاوى

• [استمارة الشكاوى](#) على موقع بنك ABC

• مسؤول الشكاوى:

هاتف (مباشر): +973 1754 3355

هاتف (عام): +973 1754 3000

ص.ب: 5698، المنامة، مملكة البحرين

البريد الإلكتروني:

[Client.complaints@Bank-ABC.com](mailto:Client.complaints@Bank-ABC.com)

• مدير العلاقات الخاص بك

### إجراءات معالجة الشكاوى

**الخطوة 1:** ستتلقون إقرارًا خطيًا بشكاوكم في غضون 3 أيام عمل. وإذا لم تتمكن من تقديم حل فوري، فسوف نزودكم بالإطار الزمني التقريبي المطلوب لحل المشكلة ورقم مرجعي للشكوى.

 Bank ABC

+973 17543000  
www.bank-abc.com

المكتب الرئيسي، ص.ب: 5698 ، المنامة، البحرين  
مرخص من قبل مصرف البحرين المركزي كبنك جملة تقليدي