

## نشرة ارشادية مبسطة عن كيفية تقديم الشكاوى

نحن في ستاندرد تشارترد بنك نرحب ونقدر آرائكم عند تجربة منتجاتنا وخدماتنا. إن لم تكن راضياً عن أية تجربة مصرفية معنا، نرجو منك إبلاغنا وبهذا نستطيع خدمتك بشكل أفضل في المستقبل. ما أن نستلم شكواك، سنتعامل معها فوراً، بشكل فعال وبطريقة إيجابية.

### ١. قنوات تقديم الشكاوى

- اتصل بقسم الخدمات المصرفية الهاتفية الذي يعمل على مدار الساعة على الرقم ١٧ ٥٣١ ٥٣٢
- تفضل بزيارة أي من فروعنا وحدث إلى ممثل خدمة العملاء أو مدير الفرع.
- إذا كنت من عملاء الخدمات المصرفية المتميزة، الرجاء زيارة قسم الخدمات المصرفية المتميزة أو الإتصال على الرقم المجاني ١٤٠٠ ٨٠٠٠ الذي يعمل على مدار الساعة أو الإتصال بمدير العلاقات المخصص لخدمتك.
- إذا كنت من عملاء المؤسسات، بإمكانك الإتصال على الرقم ٨٠٠٠ ١٠١٧ أو مدير العلاقات المخصص لخدمتك، وبإمكانك أيضاً مراسلتنا إلكترونياً على عنوان البريد الإلكتروني Smehelpdesk.bahrain@sc.com
- بالإضافة إلى ذلك، بإمكانك مراسلة قسم خدمة العملاء في بنك ستاندرد تشارترد على ص.ب ٢٩، المنامة، البحرين أو مراسلتنا إلكترونياً على عنوان البريد الإلكتروني eService.bahrain@sc.com لعناية عامر خان - هاتف: ١٧١٥٠٧٤٤
- إذا كنت من عملاء الخدمات المصرفية للشركات، يمكنك الإتصال على ١٧٢٢٠٥٢٢ أو الإتصال على مدير العلاقات المخصص لخدمتك، وبإمكانك أيضاً مراسلتنا إلكترونياً على عنوان البريد الإلكتروني straight2bank.bh@sc.com.

### ٢. تأكيد استلام الشكاوى والرد عليها

- سوف نسعى جاهدين لحل المشكلة مباشرة، كما سيزودك موظف الخدمة برقم مراجعة للشكاوى. في حال رضاك عن طريقة حل المشكلة، سوف نغلق ملف الشكاوى.
- في حال عدم التوصل إلى حل مباشر للشكاوى، سنقوم بالإتصال بك لاطلاعتك على مستجدات الشكاوى على الرقم الذي زدنا به مسبقاً في مدة أقصاها يومي عمل.
- إذا كانت الشكاوى تحتاج إلى أكثر من يومي عمل للتحقيق، سنقوم باعلامكم بالمدة المقترحة لحل الشكاوى، و سوف نقوم بإشعاركم فور حل المشكلة في موعد لا يتجاوز أربع أسابيع من تاريخ استلام الشكاوى.
- لاطلاعك على مستجدات الشكاوى، سوف يتم الإتصال بك على أرقام الإتصال الموجودة في سجلاتنا.
- في حال استلام الشكاوى كتابياً سوف نقوم بالرد عليك كتابياً عن طريق البريد على أبعد تقدير في خمسة أيام عمل أو عن طريق البريد الإلكتروني في غضون يومي عمل. وسنسعى لاطلاعتك على الوقت المتوقع لحل مشكلتك.
- بناء على التحقيق في الشكاوى، سوف نرد عليك على الحل المقترح إلى شكواك.

### ٣. قنوات التصعيد

في حال عدم رضاك عن الرد النهائي الذي تلقيته، يمكنك التصعيد من خلال إحدى القنوات التالية:

- مدير الفرع أو القسم.
- مدير خدمة العملاء - ١٧١٥٠٧٤٤ (eService.bahrain@sc.com).
- في حال عدم استلامكم لأي رد في غضون خمسة أيام عمل من تاريخ استلامنا لشكواك، أو في حال عدم رضاك عن الحل المقترح، يمكنك الكتابة لرئيس قسم خدمة العملاء في بنك ستاندرد تشارترد على ص.ب ٢٩، المنامة، البحرين أو على BahrainCustomer.Care@sc.com.
- يمكنك أيضاً الكتابة إلى رئيس الخدمات المصرفية للأفراد في بنك ستاندرد تشارترد على ص.ب ٢٩، المنامة، البحرين أو على هاتف رقم ٣٢٢٢٠٧٠٠.
- في حال عدم رضاك عن كل الحلول المقترحة، يمكنك التواصل مع دائرة الإمتثال في مصرف البحرين المركزي في غضون ٣٠ يوماً من تاريخ استلام الرد من بنك ستاندرد تشارترد.
- إذا كنت من عملاء الخدمات المصرفية للشركات، يمكنك الكتابة إلى رئيس مجموعة خدمات العملاء - بنك ستاندرد تشارترد على ص.ب ٢٩، المنامة، البحرين أو على straight2bank.bh@sc.com عناية: رئيس مجموعة خدمات العملاء

### ٤. الرضى عن طريقة حل الشكاوى

للتأكد دائماً من تقديم أرقى مستويات الخدمة، سنتواصل معكم لاستطلاع آرائكم حول طريقة حل الشكاوى. نحن في بنك ستاندرد تشارترد نقدر آرائكم واقتراحاتكم والتي تساهم في تطوير مستوى خدماتنا. يرجى تقديم آرائكم واقتراحاتكم على BahrainCustomer.Care@sc.com أو زيارة موقعنا الإلكتروني. ملاحظة: يمكننا تفسير إجراءات تقديم الشكاوى عند الطلب.

مرخص من قبل مصرف البحرين المركزي كمصرف جزئية وجملة تقليدي