آلية معالجة الشكاوى

يؤمن بنك البحرين للتنمية ش . م. ب (م) بحق عملائه فى تقديم الشكاوى للبنك، ويرحّب بذلك نظراً لأهمية ملاحظات العملاء فى عملية تحسين منتجاته وخدماته. كما أن عملية معالجة الشكوى متاحة لجميع العملاء.

خطوات تقديم ومعالجة الشكوى:

الخطوة الأولى

تقديم الشكوى من خلال القنوات المتاحة التالية:

- البريد الإلكترونى: complaint@bdb-bh.com
- استمارة الشكاوى على موقعنا الإلكترونى: www.bdb-bh.com
- الهاتف: الاتصال بمركز الاتصالات على الرقم 17511111
- الفروع: من خلال إيداع الشكوى فى الصناديق المخصصة لذلك.
- الكتابة خطياً إلى:
  مسؤول شكاوى العملاء
  بنك البحرين للتنمية
  ص.ب 20501

الخطوة الثانية

إبلاغ العميل باستلام الشكوى

يتم الرد على العميل -كتابةً - لتأكيد استلام الشكوى (المستلمة عبر استمارة الشكوى فى موقعنا الإلكترونى أو البريد الإلكترونى أو الفروع أو تلك المكتوبة خطياً) خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.

الخطوة الثالثة

الرد على الشكوى

سيتم الرد على موضوع الشكوى من خلال البريد الإلكترونى أو الكتابة خطياً متضمناً توضيح حالة الشكوى و قرار البنك خلال أربعة أسابيع من تاريخ استلام الشكوى (للحالات العادية) . وفى كل الأحوال يعمل البنك على حل الشكاوي فى أسرع وقت ممكن، مع إبقاء العميل على اطلاع بمستجدات الإجراءات المتخذة فى هذا الجانب.

الخطوة الرابعة

فى حال عدم رضا العميل عن رد البنك

إذا لم يتم حل الشكوى خلال أربعة أسابيع أو فى حال عدم رضا العميل عن رد البنك النهائى؛ يحق للعميل رفع الشكوى إلى مصرف البحرين المركزي خلال 30 يوماً تقويمياً من تاريخ استلام رد البنك وذلك من خلال الموقع الإلكترونى للمصرف www.cbb.gov.bh