



بيتا ندرد
تشارترد
standard
chartered



standard
chartered

نشرة ارشادية مبسطة عن كيفية تقديم الشكاوى

نحن في بنك ستاندرد تشارترد 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

- أ. اتصل بقسم الخدمات المصرفية الهاتفية الذي يعمل على مدار الساعة على الرقم 17 531 532
- ب. تفضل بزيارة أي من فروعنا وحدث إلى ممثل خدمة العملاء أو مدير الفرع.
- ج. إذا كنت من عملاء الخدمات المصرفية المتميزة، الرجاء زيارة قسم الخدمات المصرفية المتميزة أو الإتصال على الرقم المجاني 80001400 الذي يعمل على مدار الساعة أو الإتصال بمدير العلاقات المخصص لخدمتك.
- د. بالإضافة إلى ذلك، بإمكانك مراسلة قسم خدمة العملاء في بنك ستاندرد تشارترد على ص.ب 29، النامة، البحرين أو مراسلتنا إلكترونياً على عنوان البريد الإلكتروني eService.bahrain@sc.com هاتف: 17150869 أو 17150890.
- هـ. إذا كنت من عملاء الخدمات المصرفية للشركات، يمكنك الإتصال على 17220522 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

- أ. سوف نسعى جاهدين لحل المشكلة مباشرة، كما سيزودك موظف الخدمة برقم مراجعة للشكاوى، في حال رضاك عن طريقة حل المشكلة، سوف نغلق ملف الشكاوى.
- ب. في حال عدم التوصل الي حل مباشر للشكاوى، سنقوم بالإتصال بك لإطلاعك على مستجدات الشكاوى على الرقم الذي زدتنا به مسبقاً في مدة أقصاها يومي عمل.
- ج. سوف نقوم بإشعاركم فور حل المشكلة في موعد لا يتجاوز أربعة أسابيع من تاريخ استلام شكواكم.

Easy-to-Use Complaints Procedure Guide:

At Standard Chartered Bank, we appreciate and value feedback on your experiences with our products and services.

If you feel dissatisfied with us in any way, we would like you to inform us so that we can serve you better in the future.

When we receive your complaint, we will deal with it promptly, effectively and in a positive manner.

1. Complaint Logging Channels:

- a. Call our 24-hour Phone Banking on 17 531 532.
- b. Visit any of our branches and speak to a Client Service Representative or the Branch Manager
- c. If you are a Priority Banking client, please visit our Priority Banking Centre or call our 24-hour Phone Banking on 80001400 (toll-free) or contact your dedicated Relationship Manager.
- d. Additionally you may write to Standard Chartered Client Care unit, P.O. Box 29, Manama, Bahrain or email us on eService.Bahrain@sc.com – Tel 17150869 or 17150890.
- e. If you are a Corporate and Institutional Client or Commercial Banking Client, you may call 17220522 or contact your dedicated Relationship Manager. You may also email us at straight2bank.bh@sc.com.

2. Acknowledgement and Response to Complaints:

- a. We will endeavour to resolve your complaint at the first point of contact. Please obtain a complaint reference number from the person handling the complaint. If the complaint is resolved to your satisfaction, we will deem the complaint as closed.
- b. If we are unable to resolve the matter immediately, we will update you on the status of your complaint by calling you on the contact number provided by you, at the latest in 2 working days.
- c. An update of the closure of your complaint will be provided to you in not more than 4 weeks from the date of receipt of your complaint.

- d. To provide an update on your complaint, we will be contacting you on the details that we have in our records.
- e. Once your complaint is received , an acknowledgement SMS containing a complaint reference number will be sent to you.
- f. Upon completion of investigation on your complaint, we will respond to you by providing details of the resolved complaint.

3. Escalation Channels:

In the event you are unhappy with the resolution of the complaint, please note that you have recourse to the following channels for your complaint to be redressed:

- a. Branch or Unit Manager
- b. If more than 5 working days from the date of your complaint has passed and you have not received a final response, or in the unlikely event that you are dissatisfied with the final response you have received, you can write to our Customer Complaints Officer using the following channel: Adel Mandeel - Client Care Manager on eService.Bahrain@sc.com or write to P.O. Box 29, Manama, Bahrain - Call: 17223636 / 17150744
- c. If the above resolution is not satisfactory, please note you may take your grievance to the Compliance Directorate, Central Bank of Bahrain within 30 calendar days from the day of the response provided by Standard Chartered Bank.
- d. If you are a Corporate and Institutional Client, you can write to Anwar Khonji, Client Services Group Manager, Standard Chartered Bank, P.O.Box 29, Manama, Bahrain or email us at straight2bank.bh@sc.com
Attention: Client Service Group Manager

4. Complaint Resolution Satisfaction:

To ensure that we continue providing exceptional levels of service, we may contact you to request for your feedback on our customer complaints resolution process to help us understand more about serving you better.

Should you wish to provide any suggestions, you may also write to us on eService.Bahrain@sc.com or visit our website on www.sc.com/bh.

Note: Support to interpret the complaints procedure is provided by the Bank upon request by client.

- د. لاطلاعتك على مستجدات الشكوى. سوف يتم الإتصال بك على أرقام الإتصال الموجودة في سجلاتنا.
- هـ. بمجرد استلام شكواك . سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة إليك تحتوي على الرقم المرجعي للشكوى.
- و. بناء على التحقيق في الشكوى. 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:

- أ. مدير الفرع أو القسم.
- ب. 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 إلى مسؤول شكاوى العملاء لدينا باستخدام القناة التالية: عادل منديل - مدير رعاية العملاء على eService.Bahrain@sc.com أو على ص.ب 29، المنامة، البحرين - اتصل: 17150744 / 17223636
- ج. في حال عدم رضاك عن كل الحلول المقترحة. يمكنك التواصل مع دائرة الإمتثال في مصرف البحرين المركزي في غضون 30 يوماً من تاريخ استلام الرد من بنك ستاندرد تشارترد.
- د. إذا كنت من عملاء الخدمات المصرفية للشركات. يمكنك الكتابة إلى أنور خنجي - مدير مجموعة خدمات العملاء . بنك ستاندرد تشارترد. ص.ب 29 . المنامة . البحرين أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على straight2bank.bh@sc.com عناية: مدير مجموعة خدمات العملاء.

٤. الرضى عن طريقة حل الشكوى

للتأكد دائماً من تقديم أرقى مستويات الخدمة. سنتواصل معكم لإستطلاع آرائكم حول طريقة حل الشكوى.

نحن في بنك ستاندرد تشارترد نقدر آرائكم واقتراحاتكم والتي تساهم في تطوير مستوى خدماتنا.

يرجى تقديم آرائكم واقتراحاتكم على eService.bahrain@sc.com أو زيارة موقعنا الإلكتروني على www.sc.com/bh.

ملاحظة: يمكننا تفسير إجراءات تقديم الشكوى عند الطلب.