

بنك السلام
Al Salam Bank



Clients Complaints

بنك السلام
Al Salam Bank



شكاوى الزبائن

What's on your mind? Go on, tell us.

At Al Salam Bank, we keep our ears open to hear what you have to say - your complaints, expectations, suggestions and requirements. Your invaluable feedback helps us understand you well and of course, enables us to serve you better.

Here's what you have to do:

Step 1

Tell us your complaint

You can contact us at any of our branches or by telephone or in writing. Please provide us with any supporting documents that will assist us in resolving your complaint. Additional documents may be requested depending on the nature of the complaint.

Visit us at our branch:

Address your complaint to our client service agent at any of our branches.

Telephone:

Please contact our client care center on **17005500**.

Website:

www.alsalambank.com

In writing:

Head of Compliance and MLRO

Al Salam Bank
P.O. Box 18282
Kingdom of Bahrain

Step 2

We'll acknowledge your complaint

We understand the importance of timely communication and will acknowledge your complaint as quickly as possible, within 5 working days.

Step 3

Our response to you

- We'll ensure your complaint is thoroughly investigated.
- We will keep you informed about the latest updates on the progress.
- You will receive a formal response within 4 weeks of receiving the complaint.

Still not satisfied? Don't worry.

Step 4

Take the matter up further

If your complaint remains unresolved, you may refer the matter to the Consumer Protection Unit at the Central Bank of Bahrain within 30 calendar days from the date of receiving the Bank's resolution response.

For further information, please call us on **17005500.**

ما الذي يدور ببالك؟ أخبرنا به.

في بنك السلام، سنجدها كلنا آذاناً صاغية لكل ما لديك لتقول له – مشاكلك، توقعاتك للمستقبل، اقتراحاتك وكل ما تطلبه.

سوف تساعدنا ردودك القيمة على فهم آرائك بشكل أفضل وبكل تأكيد ستمكننا من خدمتك بشكل أفضل.

هذا ما يمكنك عمله:

الخطوة الأولى

أخبرنا بالشكوى

يمكنك الاتصال بنا عبر أحد فروعنا أو عن طريق الهاتف، أو الكتابة إلينا خطياً. يرجى تزويدنا بأي مستندات تساعدنا في التعامل مع الشكوى وحلها. قد نحتاج إلى مستندات إضافية على حسب طبيعة الشكوى.

الحضور لدى الفروع:

سلم شكواك إلى أي من موظفي خدمات الزبائن في أي من فروعنا.

الهاتف:

يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء على 17005500.

الموقع الإلكتروني:

www.alsalambank.com

الكتابة خطياً:

رئيس قسم الالتزام ومكافحة غسيل الأموال

بنك السلام

صندوق بريد 18282

مملكة البحرين

الخطوة الثانية

سوف نقوم بإبلاغك عند استلامنا للشكوى

نحن نعلم أن الوقت ذو أهمية كبيرة لعملائنا، لذلك سنعمل على إشعاركم باستلام شكواكم في أسرع وقت ممكن، وخلال 5 أيام عمل.

الخطوة الثالثة

ردنا على الشكوى

- سوف نتأكد من إتمام التحقيق في الشكوى بشكل واف.
- سوف نقوم بإخبارك بكل ما يطرأ بشأن الشكوى والحلول التي نقترحها لحل شكواك.
- سوف تتلقى رداً رسمياً في غضون 4 أسابيع من تلقي الشكوى.

أما زلت تشعر بعدم الرضا؟ لا تقلق.

الخطوة الرابعة

تصعيد الشكوى

في حال لم يتم حل الشكوى أو لم يكن حلنا مرضياً لكم، يمكنكم إحالة الشكوى إلى وحدة حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي خلال 30 يوماً تقويمياً من تاريخ استلام رد البنك.

للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بنا على الرقم **17005500**.