

بنك السلام
Al Salam Bank



Client Complaint

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, via email 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**.

Email:

complaints@alsalambank.com

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 that time is of the essence, so we'll always try to resolve 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

In the event that we are still unable to resolve your complaint, the matter may be referred to the Compliance Directorate at the Central Bank of Bahrain within 30 calendar days from the date of receiving the Bank's resolution letter.

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

الخطوة الثانية

سوف نقوم بإبلاغك عند استلامنا للشكوى
نحن نعلم بأن للوقت أهمية جوهريّة لدى زبائننا، لذلك سنعمل على حل شكواك بأسرع ما يمكن في غضون 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 وال حلول التي نقترحها لحل شكواك.
- سوف تتلقى رداً رسمياً في غضون 4 أسابيع من تلقي الشكوى.

أما زلت تشعر بعدم الرضا؟ لا تقلق.

الخطوة الرابعة

متابعة الشكوى على مستوى أعلى

في حال عدم تمكننا من إيجاد حل للشكوى، من الممكن تحويل الموضوع إلى قسم الالتزام في مصرف البحرين المركزي خلال 30 يوماً تقويمياً من تاريخ استلام خطاب الحل من البنك.

للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بنا على الرقم
17005500.

ما الذي يدور ببالك؟ أخبرنا به.

في بنك السلام، ستجدنا كلنا أذناً صاغية لكل ما لديك لتقوله – 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 البريد الإلكتروني، 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 الإتصال بمركز خدمة العملاء على 17005500.

البريد الإلكتروني:

complaints@alsalambank.com

الموقع الإلكتروني:

www.alsalambank.com

الكتابة خطياً:

رئيس قسم الالتزام ومكافحة غسيل الأموال

بنك السلام

صندوق بريد 18282

مملكة البحرين

بنك السلام
Al Salam Bank



شكاوى الزبائن