الشكاوي – دليل إرشادي

كيفية تقديم شكوى

عزيزي العميل، نحن في عسكري بنك ليمتد، ملتزمون بتقديم أفضل الخدمات إليكم. مسعانا هو أن نكون الخيار المصرفي الأول ، عبر توفير جميع احتياجاتك المصرفية.

كل عميل من عملائنا مهم بالنسبة لنا، فنحن نؤمن بأن لديك الحق في الحصول على خدمة منصفة وسريعة ولائقة في جميع الأوقات.

لعرض مشاكلكم أو في حال ورود أي شكاوي، يرجى اتباع الإجراءات التالية:

الخطوة 1:

• يمكنك إجراء مكالمة هاتفية إلى مسؤول التعامل مع شكاوى العملاء من خلال الهاتف:
+973 17530500

• راسلنا على العنوان البريدي: wbbcomplaints@askaribank.com.pk

• اكتب خطابًا موجهًا إلى مسؤول التعامل مع شكاوى العملاء عبر البريد / البريد السريع:
عسكري بنك ليمتد، مكتب 102، مبنى 403، طريق 1705، المنطقة الدبلوماسية 317 – المنامة، ص.ب .11720، مملكة البحرين

يرجى تقديم المعلومات التالية التي ستمكننا من الاستجابة للشكوى:

• رقم الحساب؛

• اسم الحساب؛

•رقم الهوية الشخصية؛

• تاريخ ووقت الواقعة / المشكلة " طبيعة الشكوى"؛

• العنوان البريدي ورقم الهاتف والفاكس وعنوان البريد الإلكتروني؛

• إرفاق المستندات التي تبين المغالطات.

الخطوة 2

سيصلك إشعار باستلام الشكوى من خلال رسالة / البريد الإلكتروني ، كما سيتم تزويدك برقم مرجعي للشكوى في موعد أقصاه خمسة أيام عمل بالتأكيد أننا نتحقق من المشكلة. سيقوم الفرع بالرد عليكم في أقرب وقت ممكن في غضون أربعة أسابيع من تلقي شكواك.

أما بالنسبة للعملاء الذين يستخدمون الهاتف لتقديم الشكوى، سيُطلب منكم تقديم التفاصيل كتابةً، أو في حال موافقتكم، فسيتم الاستماع إلى الشكوى وتدوينها بالتفصيل وسيتم تقديم رقم مرجعي للشكوى.

في حال أننا لن نتمكن من تزويدك برد نهائي خلال هذا الجدول الزمني، فإننا سنكتب إليك ونبلغك بالوقت المتوقع لردنا.

الخطوة 3

إذا انقضت أكثر من أربعة أسابيع (أقصاها) من تاريخ شكواك، ولم تتلق ردنا، أو لم تكن راضيًا عن الرد الذي تلقيته منا، فبوسعك أن تعرض شكواك مرة أخرى على المكتب الرئيسي من خلال الرابط الإلكتروني التالي:
https://askaribank.com/contact

إذا انقضت أكثر من أربعة أسابيع (أقصاها) من تاريخ شكواك ، ولم تتلق ردنا ، أو لم تكن راضياً عن الرد المتلقي منا ، فبوسعك أن تقدم شكواك إلى المكتب الرئيسي.

في حال استمرارك على عدم الرضا عن الرد الذي تلقيته، يمكنك أن تكتب إلى وحدة حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي، صندوق بريد. 27 المنامة، البحرين خلال 30 يومًا تقويميًا من تاريخ استلام الرسالة.

هذا وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

مدير عمليات الفرع
عسكري بنك ليمتد
ص. ب 11720
المنامة، مملكة البحرين
بريد إلكتروني: wbbbh@askaribank.com.pk
هاتف: 17530500 973+
فاكس: 17532400 973 +
(مرخص له بنك جملة تقليدي (فرع) من قبل مصرف البحرين المركزي)