

## Complaint Procedure Guide

At HSBC Bank Middle East Limited (“HSBC”), your opinion matters. Should you have a complaint about the service you have received, please use one of the following channels to provide us with your feedback. HSBC has a complaint handling process in place, details of which are provided below.

Call us at:

### Payment related issue

- Within HSBC Bahrain 1756 9878
- Outside Bahrain +973 1756 9878 (Option 1)

### HSBCnet issues:

- Within HSBC Bahrain 1756 9878
- Outside Bahrain +973 1756 9878 (Option 2)

### Corporate credit card issues:

- Within HSBC Bahrain 8000 88010
- Outside Bahrain +973 1756 9878 (Option 3)

Or visit the nearest HSBC Branch or Customer Service Centre. Visit [www.hsbc.com.bh.waystobank](http://www.hsbc.com.bh.waystobank) in order to locate the nearest branch or Customer Service Centre.

### ► Escalation of a complaint:

#### Corporate Banking:

If you have any complaint or query kindly arrange to contact your relationship Manager

### ► Email or Write to us:

If you are not satisfied with the response you have received by lodging your complaint through the channels provided above or if you do not receive a response within the time frame communicated, you may escalate the issue to the Complaints Handling Officer at:

Email: [cust.exp.corp.bh@hsbc.com](mailto:cust.exp.corp.bh@hsbc.com)

Letter, please write to:

Complaints Handling Officer, PO Box 57, Seef, Manama, Kingdom of Bahrain.

We will contact you within two working days following the receipt of your correspondence.

### ► Customer not satisfied with the Bank’s Response:

If you do not receive a reply from the Bank within 4 weeks from the Customer Complaints Officer or you are not satisfied with the Bank’s final decision, please refer the case to the Central Bank of Bahrain (CBB) within 30 calendar days from the date of receiving the Bank’s letter. You can submit the case through the ‘Complaint Form’ on the CBB’s website [www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh)



**HSBC**

Opening up a world of opportunity

Issued by HSBC Bank Middle East Limited Bahrain Branch, P.O. Box 57, Manama, Kingdom of Bahrain, licensed and regulated by the Central Bank of Bahrain as a Conventional Retail Bank in the Kingdom of Bahrain and lead regulated by the Dubai Financial Services Authority.

© Copyright. HSBC Bank Middle East Limited. 2021. ALL RIGHTS RESERVED. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of HSBC Bank Middle East Limited. CRN200304/BAH. Effective date: 10 May 2022.

## دليلك إلى تقديم الشكاوى

إن آراءك وملاحظاتك مهمة جداً لنا في HSBC الشرق الأوسط المحدود ("HSBC")، فإذا كان لديك أي شكاوى تتعلق بالخدمات التي تلقاها، فيرجي استخدام إحدى القنوات التالية لاطلاعنا على أية ملاحظات أو اقتراحات أو شكاوى قد تكون لديك. إن لدى بنك HSBC إجراءات للتعامل مع شكاوى المتعاملين، ونبين لك أدناه تفاصيل ذلك النظام.

اتصل بنا على أي من الأرقام التالية :

### الأمر المتعلقة بالمدفوعات

- داخل البحرين 1756 9878
- خارج البحرين 1756 9878 +973 (لاختيار 1)

### الأمر المتعلقة بـ HSBCnet

- داخل البحرين 1756 9878
- خارج البحرين 1756 9878 +973 (لاختيار 2)

### الأمر المتعلقة ببطاقة الشركات الائتمانية

- داخل البحرين 8000 88010
- خارج البحرين 1756 9878 +973 (لاختيار 3)

أو قم بزيارة أي فرع أو مركز خدمة عملاء HSBC الأقرب إليك. قم بزيارة الموقع [www.hsbc.com.bh.waystobank](http://www.hsbc.com.bh.waystobank) من أجل تحديد موقع الفرع أو مركز خدمة العملاء الأقرب إليك.

## قنوات تصعيد الشكاوى

### الخدمات المصرفية التجارية

إذا كان لديك أي شكوى أو استفسار، يرجى الاتصال بمدير علاقاتك المصرفية.

### للتواصل معنا عن طريق الإنترنت أو مراسلتنا:

في حال عدم رضاك عن الرد النهائي الذي تلقته عبر أي من القنوات المذكورة أعلاه أو إذا لم تتلق أي رد خلال الفترة الزمنية المحددة لحل الشكاوى، فيإمكانك تصعيد هذه الشكاوى على القنوات التالية:

عن طريق البريد الإلكتروني: [cust.exp.corp.bh@hsbc.com](mailto:cust.exp.corp.bh@hsbc.com)

عن طريق الكتابة إلى:

مسؤول تلقي الشكاوى، ص.ب. 57 ، السيف، المنامة، البحرين.

سنقوم بالاتصال بك خلال يومي عمل من تلقي رسالتك.

### عدم رضا العميل برد البنك:

إذا لم تتلق أي رد من البنك في غضون 4 أسابيع من مسؤول شكاوى العملاء أو لم تكن راضياً عن القرار النهائي للبنك، الرجاء إحالة الشكاوى إلى مصرف البحرين المركزي (CBB) في غضون 30 يوماً تقويمياً من تاريخ استلام خطاب البنك. كما يمكنك إرسال الشكاوى من خلال "نموذج الشكاوى" على موقع مصرف البحرين المركزي [www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh)



HSBC

Opening up a world of opportunity

صدر عن بنك إنش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود فرع البحرين، ص.ب. 57 المنامة، مملكة البحرين، خاضع للتنظيم ومخصص من قبل مصرف البحرين المركزي كمصرف تقليدي لقطاع التجزئة في مملكة البحرين وإلى التنظيم الرئيسي من قبل سلطة دبي للخدمات المالية.

© حقوق النشر محفوظة. بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود 2021 جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي نظام استرجاع أو نقله بأي شكل أو وسيلة، سواءً كانت إلكترونية أو ميكانيكية أو بالتصوير أو التسجيل أو غير ذلك دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك إنش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود. CRN200304/BAH تاريخ سريان. المفعول: 10 مايو 2022.