

إفصاحات الحساب - البحرين

يرد أدناه الإفصاحات التي تكمل مستندات العلاقة المنطبقة والمبرمة بين البنك والعمل. تعتبر الوثيقة هذه وثيقة داعمة ويجب قراءتها مع شروط دولة البحرين وجميع مستندات العلاقة الأخرى. يجوز تحديث هذه الإفصاحات من وقت لآخر، وستوفر أحدث نسخة على: <https://www.business.hsbc.com.bh/en-gb/bh/generic/download-centre>

1 كيفية تقديم الشكاوى

إذا كانت لديك شكوى بشأن الخدمة التي تلقيتها، يرجى استخدام إحدى القنوات التالية لتزويدنا بملاحظاتك. يطبق بنك إنش إس بي سي إجراءات لإدارة الشكاوى، وترد تفاصيلها أدناه.

اتصل بنا على:

بالنسبة للمشكلات المتعلقة بالدفع:

- من داخل البحرين: 1756 9878
- من خارج البحرين: +973 1756 9878 (الخيار الأول)

بالنسبة للمشكلات المتعلقة بـ HSBCnet:

- من داخل البحرين: 756 9878
- من خارج البحرين: +973 1756 9878 (الخيار الثاني)

بالنسبة للمشكلات المتعلقة ببطاقة انتمان الشركات:

- من داخل البحرين: 8000 88010
- من خارج البحرين: +973 1756 9878 (الخيار الثالث)

أو قم بزيارة أقرب فرع لبنك إنش إس بي سي أو مركز خدمة العملاء. تفضل بزيارة الرابط التالي: www.hsbc.com.bh.waystobank من أجل تحديد موقع أقرب فرع أو مركز خدمة عملاء.

تصعيد الشكاوى:

الخدمات المصرفية للشركات:

إذا كان لديك أي شكوى أو استفسار، يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بك راسلنا بالبريد الإلكتروني أو بالبريد العادي:

إذا لم تكن راضياً عن الرد الذي تلقيته من خلال تقديم شكواك عبر القنوات المذكورة أعلاه أو إذا لم تتلق رداً خلال الإطار الزمني الذي تم إرساله، فيمكنك تصعيد المشكلة إلى مسؤول معالجة الشكاوى على:

البريد الإلكتروني: cust.exp.corp.bh@hsbc.com

خطاب، يرجى الكتابة إلى: موظف معالجة الشكاوى، ص.ب 57، السيف، المنامة، مملكة البحرين.

سوف نتصل بك في غضون يومي عمل بعد استلام مراسلتك.

إذا لم تكن راضياً عن ردنا:

إذا لم تتلق رداً من البنك في غضون 30 يوماً من مسؤول شكاوى العملاء أو لم تكن راضياً عن القرار النهائي للبنك، يرجى إحالة الحالة إلى مصرف البحرين المركزي في غضون 30 يوماً تقويمياً من تاريخ استلام خطاب البنك. يمكنك تقديم الحالة من خلال "نموذج الشكاوى" الموجود على الموقع الإلكتروني لمصرف البحرين المركزي www.cbb.gov.bh

2 الرسوم والمصروفات

الرسوم والمصروفات القياسية للبنك متاحة على:

<https://www.business.hsbc.com.bh/en-gb/bh/generic/fees-and-charges-january-2022>

3 معدلات الفائدة القياسية

أسعار الفائدة القياسية للبنك متاحة على:

<https://www.business.hsbc.com.bh/en-gb/bh/generic/standard-credit-interest-rates>

4 كشوف الحساب

يقدم البنك كشوف حساب توضح المدفوعات من وإلى كل حساب من خلال القنوات الإلكترونية، أو إلى العنوان الموجود لدينا في سجلاتنا عنك وفقاً للقوانين والقواعد واللوائح المعمول بها في مملكة البحرين من وقت لآخر. تتحمل المسؤولية عن تحديث تفاصيل الاتصال الخاصة بك لضمان أنك تتلقى الكشوف منا.

5 إشعار الخصوصية

إشعار الخصوصية لعملاء الشركات في البحرين (وتعديلاته من وقت لآخر) متاح على:

<https://www.business.hsbc.com.bh/en-gb/bh/generic/privacy>

6 سياسة استخدام الحساب

سيعالج البنك الحسابات الخاملة والأرصدة غير المطالب بها (على النحو المحدد في القوانين والقواعد واللوائح السارية في مملكة البحرين من وقت لآخر) وفقاً لسياسات وإجراءات البنك ذات الصلة وفقاً للقوانين والقواعد واللوائح السارية في مملكة البحرين من وقت لآخر، والتي يمكن أن تشمل إغلاق الحساب في غضون 6 أشهر من التاريخ الذي يصبح فيه الحساب (الحسابات) خاملاً ورصيده صفراً.

7 الإعسار أو الوفاة أو فقدان الأهلية

في حالة:

(أ) وفاة العميل أو فقدان أهليته (عندما لا يتمتع العميل بشخصية قانونية منفصلة عن مساهميه)؛ أو

(ب) وفاة أو فقدان أهلية أي شخص مفوض عن العميل؛ أو

(ج) وقوع أي حدث أو ظرف مشار إليه في الشروط،

عند استلام الأدلة التي يرتضي بها البنك، يلتزم البنك بتعليق جميع المعاملات على جميع الحسابات (بخلاف استلام أي مبلغ يتم إيداعه في أي حساب) حتى يتم تمكين وريث (ورثة)، وخلف (خلفاء)، ومنفذ (منفذو) الوصية، أو مدير (مديري) الشركة الخارجي أو أي مسؤول تعينه المحكمة أو الممثل أو الشخص المفوض، حسب مقتضى الحال، حسب الأصول ونظامياً للتعامل مع الحساب (الحسابات). بعد ذلك، يقوم البنك بصرف أي رصيد متبقي محتفظ به في الحسابات (بعد تسوية جميع الالتزامات المتعلقة على هذا الحساب (الحسابات))، وفقاً للقوانين السارية.

8 الإفصاح التنظيمي

بنك إنش إس بي سي البحرين الشرق الأوسط المحدود (فرع البحرين)، صندوق بريد رقم 57، المنامة، مملكة البحرين، مرخص ومنظم من قبل مصرف البحرين المركزي كبنك تقليدي لخدمات الأفراد وخاضع لرقابة سلطة دبي للخدمات المالية.