

Complain Procedure Guide

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

- **Call us or Visit the nearest HSBC Branch or Customer Service Center;**

Payment related issue

- Within HSBC Bahrain **17569878**
- Outside Bahrain **+973 17569878** (Option 1)

HSBCnet issues:

- Within HSBC Bahrain **17569878**
- Outside Bahrain **+973 17569878** (Option 2)

Corporate credit card issues:

- Within HSBC Bahrain **800088010**
- Outside Bahrain **+973 17569878** (Option 3)

• Corporate Banking:

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

Visit **www.hsbc.com.bh/waystobank** in order to locate the nearest branch of Customer Service Center.

• Email or Write to us

If you are not satisfied with the response you have received by lodging your complain through the channels provided above. If you do not receive a response within the time frame communicated, you may escalate the issue to the Complains Handling officer:

Email: **cust.exp.corp.bh@hsbc.com**

Letter, please write to:

Complain Handling Office. P.O 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's Customer Complaints Officer within 4 weeks, or you are not satisfied with the Bank's final decision, you have the right to 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 also submit the case through the 'Complaint Form' on the CBB's website **www.cbb.gov.bh**.



دليلك إلى تقديم الشكاوى

إن آراءك وملاحظاتك مهمة جداً لنا في HSBC، فإذا كان لديك أي شكاوى تتعلق بالخدمات التي تتلقاها، فيرجى استخدام إحدى القنوات التالية لإطلاعنا على أي ملاحظات أو اقتراحات قد تكون لديك. إن لدى بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود نظاماً خاصاً للتعامل مع شكاوى المتعاملين، ونبين لك أدناه تفاصيل ذلك النظام.

• اتصل بنا أو قم بزيارة أقرب فرع أو مركز لخدمة عملاء HSBC

الأمر المتعلقة بالمدفوعات

- داخل البحرين ١٧٥٦٩٨٧٨
- خارج البحرين ١٧٥٦٩٨٧٨ +٩٧٣ (الاختيار ١)

الأمر المتعلقة بـ HSBCnet

- داخل البحرين ١٧٥٦٩٨٧٨
- خارج البحرين ١٧٥٦٩٨٧٨ +٩٧٣ (الاختيار ٢)

الأمر المتعلقة ببطاقة الشركات الائتمانية

- داخل البحرين ٨٠٠٠٨٨٠١٠
- خارج البحرين ١٧٥٦٩٨٧٨ +٩٧٣ (الاختيار ٣)

للتواصل معنا عن طريق الإنترنت أو مراسلتنا

• الخدمات المصرفية التجارية

إذا كان لديك أي شكوى أو استفسار يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بك. قم بزيارة الموقع www.hsbc.com.bh/waystobank من أجل تحديد موقع أقرب فرع لخدمة العملاء.

• قنوات تصعيد الشكاوى

في حال عدم رضاك عن الرد النهائي الذي تلقيته عبر أي من القنوات المذكورة أعلاه، أو إذا لم تتلقَ رداً خلال الفترة الزمنية المحددة لحل الشكاوى، فبإمكانك تصعيد الشكاوى إلى القنوات التالية:

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

عن طريق الكتابة إلى:

مسؤول تلقي الشكاوى، ص.ب. ٥٧،
السيف، المنامة، مملكة البحرين.

سنقوم بالاتصال بك خلال يومين من تلقي رسالتك.

• عدم رضا العميل برد البنك

في حال عدم رضاك عن كل الحلول المقترحة خلال ٤ أسابيع، يمكنك التواصل مع دائرة الامتثال في مصرف البحرين المركزي في غضون ٣٠ يوماً من تاريخ استلام الرد من بنك HSBC ويمكنك أن تقدم طلبك من خلال "طلب الشكاوى" على موقع مصرف البحرين المركزي www.cbb.gov.bh.

