

Dear Valued Customer,

عميلنا العزيز ،

Service Excellence is very important to us at Arab Bank plc – Bahrain (Retail & Wholesale branches); and to help us serve you better we ask you to share with us your comments, complaints and suggestions.

إن تقديم أعلى مستويات الخدمة يأتي دائماً على رأس أولوياتنا في البنك العربي ش.م.ع البحرين (فروع التجزئة والجملة)، ولمساعدتنا على خدمتكم بشكل أفضل يرجى مشاركتنا بأية ملاحظات أو شكاوى أو اقتراحات.

As part of simplifying this process, Arab Bank plc – Bahrain (Retail & Wholesale branches) has developed a customer complaint handling procedure the details of this procedure are listed in the simple and easy-to-use guide below:

يتوفر لدى البنك العربي ش.م.ع البحرين (فروع التجزئة والجملة) إجراءات خاصة للتعامل مع شكاوي العملاء، فيما يلي دليل مبسط لإجراءات تقديم الشكاوي:

يمكنك الاتصال بنا من خلال:

You can contact us through:

- 1- Our contact center number 17541000.
- 2- Our website (using the feedback form) www.arabbank.bh
- 3- While visiting any of our branches complete the suggestion form available in all of our branches and place it in the suggestion box.
- 4- Our fax number 17541116.
- 5- Sending a letter to our P.O. Box 395 Manama-Bahrain) for Retail Branches customers' complaints, or P.O. Box 813 (for Wholesale Branches customers' complaints).

١-الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية رقم ١٧٥٤١٠٠٠.

٢- التواصل معنا عبر الموقع الإلكتروني وتعبئة النموذج الخاص (آراءكم) www.arabbank.bh

٣- زيارة أي من فروعنا، أو تعبئة نموذج الاقتراحات المتوفر في جميع فروعنا ووضعه في صندوق الاقتراحات المخصص لذلك.

٤- ارسال فاكس على الرقم ١٧٥٤١١١٦.

٥- ارسال رساله على صندوق البريد رقم ٣٩٥ المنامة -البحرين (لشكاوي عملاء قطاع التجزئة) أو صندوق البريد رقم 813 المنامة – البحرين (لشكاوي عملاء قطاع الجملة).

Response to complaints:

الاستجابة للملاحظات/الشكاوي :

The Bank will investigate and analyze the complaint as soon as possible and reply to it within 5 working days through the appropriate channels. If due to certain circumstances it takes us more than 4 weeks to respond, please feel free to contact any of our branch managers or Customer Experience Unit on 17549089 to review your case. In addition, you can contact us on our email:

يقوم البنك بدراسة الملاحظة / الشكاوى بالسرعة الممكنة و تزويدكم بالرد خلال 5 أيام عمل باستعمال وسائل الرد المناسبة مع المحافظة على التواصل مع العميل وإعلامه بحاله الملاحظة/الشكاوى في حال كانت تتطلب فترة أطول لمعالجتها وذلك خلال ٤ أسابيع من تاريخ استلام الشكاوى.

وفي حال عدم حصولك على رد مناسب يمكنك مراجعة أي من مدراء الفروع أو الاتصال وحدة تجربة العملاء على هاتف: 17549089 أو عن طريق البريد الإلكتروني:

Customer.Care-BH@arabbank.com.bh

Customer.Care-BH@arabbank.com.bh

If you are not satisfied with the provided solution/explanation, you may escalate your complaint to the Compliance Directorate - Central Bank of Bahrain (CBB) within 30 days from our response.

إذا لم يتم تزويدكم بالحل المناسب /التوضيح الكافي المتعلق بالملاحظة /الشكاوى يمكنكم مراجعة إدارة المتابعة في مصرف البحرين المركزي، خلال ثلاثين يوم من استلام الرد.

We thank you for banking with the Arab Bank and assure you of our utmost dedication to providing you with high quality services always.

شاكرين لكم تعاملكم مع البنك العربي ومؤكدين لكم حرصنا الدائم لتقديم أفضل الخدمات.

Arab Bank plc – Bahrain
Customer Experience

البنك العربي ش.م.ع البحرين
تجربة العملاء

Licensed as Conventional Retail & Wholesale Bank by the CBB

مرخص كمصرف تجزئة وجملة من قبل مصرف البحرين المركزي

17541000
arabbank.bh

البنك العربي
ARAB BANK

