



بنك البحرين للتنمية  
BAHRAIN DEVELOPMENT BANK s.s.c.c.

### الخطوة الثالثة

#### الرد على الشكوى:

سيتم الرد على موضوع الشكوى من خلال البريد الإلكتروني أو الكتابة خطياً متضمناً توضيح حالة الشكوى و قرار البنك خلال أربعة أسابيع من (للحالات العادية). وفي كل تاريخ استلام الشكوى الأحوال يعمل البنك على حل الشكاوي في أسرع وقت ممكن، مع إبقاء العميل على اطلاع بمستجدات الإجراءات المتخذة في هذا الجانب.

### الخطوة الرابعة

#### في حال عدم رضا العميل عن رد البنك:

إذا لم يتم حل الشكوى خلال أربعة أسابيع أو في حال عدم رضا العميل عن رد البنك النهائي؛ يحق للعميل رفع الشكوى إلى مصرف البحرين المركزي خلال 30 يوماً تقويمياً من تاريخ استلام رد البنك وذلك من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف: [www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh)

### آلية معالجة الشكاوى

يؤمن بنك البحرين للتنمية ش.م.ب.م (م) بحق عملائه في تقديم الشكاوى للبنك، ويرحب بذلك نظراً لأهمية ملاحظات العملاء في عملية تحسين منتجاته وخدماته. كما أن عملية معالجة الشكوى متاحة لجميع العملاء.

### خطوات تقديم ومعالجة الشكوى:

#### الخطوة الأولى

تقديم الشكوى من خلال القنوات المتاحة التالية:

- البريد الإلكتروني: [complaint@bdb-bh.com](mailto:complaint@bdb-bh.com)
- استمارة الشكاوى على موقعنا: [www.bdb-bh.com](http://www.bdb-bh.com)
- الهاتف: على الرقم 17511168
- الكتابة خطياً إلى:  
مسؤول شكاوى العملاء  
بنك البحرين للتنمية  
ص.ب. 20501

### الخطوة الثانية

#### إبلاغ العميل باستلام الشكوى:

يتم الرد على العميل -كتابةً - لتأكيد استلام الشكوى (المستلمة عبر استمارة الشكوى في موقعنا الإلكتروني أو البريد الإلكتروني أو تلك المكتوبة خطياً) خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.