

## نظام تعويض العملاء - "إرشادات كيفية ومكان تقديم الشكوى"

<u>مصفوفة تصعيد شكاوى العملاء في الفرع</u>	
مستوى التصعيد 1 - الفرع مسؤول شكاوى العملاء بالفرع	نائب الرئيس المساعد (الأنظمة) SBI ، فرع البيع بالتجزئة بالبحرين البريد الإلكتروني: <a href="mailto:syscomp.rbbh@statebank.com">syscomp.rbbh@statebank.com</a> هاتف: 17531064
مستوى التصعيد 2 - الفرع الرئيس التنفيذي للفرع	الرئيس التنفيذي البريد الإلكتروني: <a href="mailto:ceo.rbbh@statebank.com">ceo.rbbh@statebank.com</a> هاتف: 17531338
مستوى التصعيد 3 - فرع المكتب الإقليمي	الرئيس الإقليمي (للشرق الأوسط وشمال أفريقيا) ، دبي ، الإمارات العربية المتحدة [ يمكن الحصول على تفاصيل الاتصال من الفرع ]
<u>التصعيد - لمصرف البحرين المركزي</u> في حالة عدم اقتناع مقدم الشكوى بقرار الفرع الخاص بالشكوى ، يجوز للعميل متابعة الأمر بشكل أكبر ، عند الاقتضاء من خلال إحالة الأمر إلى وحدة حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي. [الهاتف: 17547789]	

1. يمكن تقديم شكوى كتابية عبر البريد / البريد السريع الموجهة إلى:  
استيت بنك أوف انديا، فرع التجزئة ، دبلومات برج المدينة II ، المنطقة الدبلوماسية ، ص ب : 10763 ، المنامة ، البحرين.
2. يمكن لمقدم الشكوى أيضاً زيارة الفرع والاتصال بأي من موظفي خدمة العملاء بنية تقديم شكوى.
3. يمكن تقديم الشكوى إلكترونياً من خلال البريد الإلكتروني أيضاً. يجب إرسال الشكاوى الكتابية إلى الفرع عبر البريد الإلكتروني [customer care.rbbh@statebank.com](mailto:customer care.rbbh@statebank.com). يجب إرسال الشكوى باستخدام عنوان البريد الإلكتروني المسجل للعميل. يجب أن يحتوي البريد الإلكتروني على إشارة واضحة لتسجيل شكوى.

يتوفر نظام معالجة شكاوى العملاء في الفرع على موقع الفرع <https://bh.statebank> يمكن للعملاء أيضاً أن يطلبوا من موظفي خدمة العملاء بالفرع الحصول على نسخة من نظام معالجة شكاوى العملاء

## مدونة أفضل الممارسات بشأن انتماء المستهلك والرسوم

يتوفر رمز الفرع لأفضل الممارسات المتعلقة بالانتماء الاستهلاكي والرسوم على موقع الفرع <https://bh.statebank> يمكن للعملاء أيضاً أن يطلبوا من موظفي خدمة العملاء بالفرع الحصول على نسخة من مدونة أفضل الممارسات بشأن انتماء المستهلك والرسوم

استيت بنك أوف انديا ، فرع بالتجزئة ، البحرين.