

# Complaints

## **CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM**

Customer satisfaction is at the core of State Bank of India's business model. However, in case a customer is not satisfied with our service he may convey his grievance in writing at the branch, or through a letter/ email addressed to the Customer Complaints Officer at the following address:

**Customer Complaints Officer,  
State Bank of India,  
WBB Branch, Bahrain,  
P.O. Box No.5466,  
9th Floor, GB Corp Tower,  
Bahrain Financial Harbour,  
Manama Sea Front,  
Kingdom of Bahrain**

**Email: [customercare.wbbbah@statebank.com](mailto:customercare.wbbbah@statebank.com)**

The Customer Complaints Officer will acknowledge the grievance within five working days of the receipt of complaint. A response to your grievance will be sent within three weeks of our acknowledgement.

In case the reply received from the branch is not satisfactory, the customer may write to the Chief Executive Officer of the branch at the following address:

**Chief Executive Officer,  
State Bank of India,  
WBB Branch, Bahrain,  
P.O. Box No.5466,  
9th Floor, GB Corp Tower,  
Bahrain Financial Harbour,  
Manama Sea Front,  
Kingdom of Bahrain.**

**Email address: [ceo.wbbbah@statebank.com](mailto:ceo.wbbbah@statebank.com)**

In case the resolution offered at this level does not satisfy the customer, the matter may be escalated to The Regional Head of the Bank at the following address:

**Regional Head,  
State Bank of India,  
Middle East, West Asia and North Africa Region,  
9th Floor, GB Corp Tower,  
Bahrain Financial Harbour,  
Manama Sea Front,**

**Kingdom of Bahrain.**

**Email address: [rh.mewana@statebank.com](mailto:rh.mewana@statebank.com)**

In case the customer still remains unsatisfied , the matter may be taken up with The Central bank of Bahrain at the below mentioned address:

**Compliance Directorate,**

**Central Bank of Bahrain**

**Manama**

**Kingdom of Bahrain**

تعتبر راحة العملاء أمراً رئيسياً وهاماً وفقاً لنظام عمل ستيت بنك أوف انديا. في حال عدم شعور أي عميل بالارتياح من خدمتنا، نستطيع أن يتقدم بشكوى خطية في الفرع المعني، أو من خلال تقديم خطاب/ رسالة بالبريد الإلكتروني موجهة إلى مسئول شكوى العملاء على العنوان التالي:

مسئول شكوى العملاء،

ستيت بنك أوف انديا،

فرع مرفأ البحرين المالي،

ص.ب رقم 5466،

الطابق التاسع، برج جي بي كورب،

مرفأ البحرين المالي،

ساحل المنامة،

مملكة البحرين

البريد الإلكتروني: [customercare.wbbbah@statebank.com](mailto:customercare.wbbbah@statebank.com)

سوف يقوم المسئول عن شكوى العملاء بإقرار استلام الشكاوى في غضون خمسة أيام عمل من استلامها. سوف يرسل الرد فيما يتعلق بالشكوى التي قمت بتقديمها في غضون ثلاثة أسابيع من إقرارنا باستلامها.

في حال لم يحقق الرد المستلم في الفرع رضا العميل، يمكن أن يحرر العميل شكواه إلى الرئيس التنفيذي للفرع على العنوان التالي:

الرئيس التنفيذي،

ستيت بنك أوف انديا،

فرع مرفأ البحرين المالي،

ص.ب رقم 5466،

الطابق التاسع، برج جي بي كورب،

مرفأ البحرين المالي،

ساحل المنامة،

مملكة البحرين

البريد الإلكتروني: [ceo.wbbbah@statebank.com](mailto:ceo.wbbbah@statebank.com)

في حال لم يحقق القرار المطروح في إطار هذه المرحلة رضا العميل، يمكن إحالة الموضوع إلى الرئيس الإقليمي للبنك على العنوان التالي:

الرئيس الإقليمي،

ستيت بنك أوف انديا،

منطقة الشرق الأوسط، غرب آسيا وشمال أفريقيا

الطابق التاسع، برج جي بي كورب،

مرفأ البحرين المالي،

ساحل المنامة،

مملكة البحرين

البريد الإلكتروني: [rh.mewana@statebank.com](mailto:rh.mewana@statebank.com)

في حال استمر شعور العميل بعدم الرضا، يمكن إحالة الموضوع إلى مصرف البحرين المركزي على العنوان التالي:

إدارة المتابعة،  
مصرف البحرين المركزي  
المنامة  
البحرين