

## الشكاوي

في بنك آى سي آى المحدود , نحن نؤمن بتقديم أفضل الخدمات لعملائنا. نحن نوفر لعملائنا سهولة الوصول إلى المعلومات حول بمنتجاتنا وخدماتنا.

إذا شعرت في أي مرحلة بأن مستوى خدمتنا لا يلبي توقعاتك، فلا تتردد في التواصل معنا. يرجى استكمال وتقديم نموذج الشكوى بالكتابة إلى فرع البحرين ، أو الاتصال بنا أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني .

سنواصل معك في غضون خمسة أيام من تلقي الشكوى. سيتم حل/الرد على شكاوك في غضون أربعة أسابيع من تأكيد استلام الإقرار الكتابي.

**انقر هنا** لقراءة عملية تسوية الشكاوى لدينا.

في حالة عدم رضاك من رد البنك، يرجى الاتصال بالمسؤول التالي:

السيد راهول ميهتا

ضابط الشكاوى

رقم الهاتف +973 17576133

البريد الإلكتروني- [bahraincomplaints@icicibank.com](mailto:bahraincomplaints@icicibank.com)

وإذا كنت غير راضٍ من رد مسؤول الشكاوى، يمكنك طلب تفاصيل الاتصال بالإدارة العليا من مسؤول الشكاوى لتصعيد شكاوك بشكل أكبر.

إذا لم تتلقَ ردًا من البنك في غضون أربعة أسابيع من مسؤول شكاوى العملاء أو اذا لم تكن راضيًا عن القرار النهائي للبنك، فيحق لك إحالة القضية إلى مصرف البحرين المركزي خلال 30 يومًا تقويمياً من تاريخ استلام خطاب البنك. يمكنك تقديم الحالة من خلال "نموذج الشكوى" الموجود على موقع مصرف البحرين المركزي [www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh) أو عبر البريد الإلكتروني للمصرف [complaint@cbb.gov.bh](mailto:complaint@cbb.gov.bh)

أو

لديك خيار التوجه إلى البنك المركزي على العنوان أدناه:

وحدة حماية المستهلك

مصرف البحرين المركزي

المنامة

مملكة البحرين

تتوفر نسخة من مدونة أفضل الممارسات على الموقع الإلكتروني وهي متاحة أيضًا على موقع مصرف البحرين المركزي.