

Easy-to-Use Complaint Procedure Guide

We appreciate and value feedback on your experiences with our products and services.

1. Complaint Logging Channels:

-  Call our Complaint Unit on 17587400
-  Call our Call Centre on 80008288
-  Visit any of our branches and speak to any front-disk staff or the Branch Manager
-  Visit our website www.bnl4life.com.

2. Acknowledgment and Response to Complaints:

- We acknowledge via SMS/Email within the same day of receipt of customer written complaints.
- Please obtain a complaint reference number from the person handling the complaint.
- We will update you on the status of your complaint by calling you and/or send you an SMS on the contact number provided, within one week.
- We will keep you informed of the expected timeframe for resolution of your complaint.

3. Escalation Channels:

- To Branch Manager.
- If more than 7 days from the date of your complaint has passed and you haven't received an update on your complaint, or in the unlikely event that you are dissatisfied with the final response you have received.
- If the above resolution is not satisfactory, you may take your grievance to the Compliance Directorate, Central Bank of Bahrain within 30 calendar days from the date of the company's response.

4. Complaint Resolution Satisfaction:

We may contact you to obtain your valuable feedback on the complaint resolution process. Your feedback is highly valued and will provide us with inputs to improve our service levels.

Should you wish to provide any suggestions, you may also write to us on CBNL@bnhgroup.com or visit our website.

هاتف: 17 587 333 (+973) | الخط الساخن للتأمين على الأفراد: 8000 8550 (+973) | www.bnl4life.com | [bnl_insurance](https://www.instagram.com/bnl_insurance)

الدليل الميسر لإجراءات شكاوى العملاء

نحن نقدر ونقيم ملاحظاتكم وآرائكم على تجاربكم مع منتجاتنا وخدماتنا.

١. قنوات تسجيل الشكاوى:

- اتصل بوحدة الشكاوى على الرقم 17587400
- اتصل بمركز الاتصال على 80008288
- قم بزيارة أي فرع من فروعنا وتحدث إلى أي من موظفي خدمة العملاء أو مدير الفرع.
- زيارة موقعنا على الإنترنت www.bnl4life.com

٢. إشعار باستلام والرد على الشكاوى:

- سوف يتم تأكيد استلام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني/رسالة نصية في نفس يوم استلام الشكاوى الخطية.
- يرجى الحصول على رقم مراجعة من الموظف المعني.
- سوف نطلعكم بآخر المستجدات بشأن حالة الشكاوى خلال أسبوع عن طريق الاتصال بك و / أو إرسال رسالة نصية إليك على رقم الاتصال الذي تم تقديمه لنا.
- سوف نبقىك على علم بالمدة الزمنية المتوقعة لتسوية الشكاوى.

٣. قنوات التصعيد:

- إلى مدير فرع.
- لديك كامل الحق في تصعيد الشكاوى، إذا مر أكثر من ٧ أيام من تاريخ تقديمها ولم يتم اطلاعك حول آخر المستجدات بشأنها ، أو في حالة عدم رضاك عن الرد/القرار النهائي الذي تم تقديمه لك.
- إذا لم يكن القرار المذكور أعلاه مرضياً، فيمكنك تحويل الشكاوى إلى إدارة الالتزام بمصرف البحرين المركزي في غضون ٣٠ يوماً من تاريخ رد الشركة.

٤. مستوى رضاء العملاء حول حل الشكاوى:

قد يتم الاتصال بك لتقييم تجربتك فيما يتعلق بحل الشكاوى. آرائكم ذات قيمة عالية و ستساهم في تحسين مستويات الخدمة التي تقدمها الشركة.

إذا كنت ترغب في تقديم أية اقتراحات، يمكنك أيضاً مراسلتنا على CBNL@bnhgroup.com أو زيارة موقعنا على الإنترنت.

هاتف: 17 587 333 (+973) | الخط الساخن للتأمين على الأفراد: 8000 8550 (+973) | www.bnl4life.com | [bnl_insurance](https://www.bnl4life.com)