

# 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 our office and speak to a front-office staff or the Department's manager.  
A physical form may be submitted ([download here](#)).
-  Visit our website [www.bnl4life.com](http://www.bnl4life.com)

## 2. Acknowledgment and Response to Complaints:

- We acknowledge via SMS/Email within the same day of receipt of customer's written complaints for non-life insurance policies, and within 5 business days for life insurance policies.
- 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 via SMS on the contact number provided. Status updates will be shared within one week of receiving non-life insurance policies complaints, and with a maximum period of two weeks for life insurance policies.
- We will keep you informed of the expected timeframe for resolution of your complaint.

## 3. Escalation Channels:

- To the department's manager.
- You may escalate your complaint, if more than one week of your non-life insurance policy complaint or two weeks for life policy complaint have passed and you have not 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, and within 30 calendar days from the date of the company's response, you may approach one of the followings:
  - a. Take your grievance to Mr. Mohammed Mahmood, Consumer Protection at the CBB (Contact details Tel: 17547789 / e-mail: [m.salah@cbb.gov.bh](mailto:m.salah@cbb.gov.bh)).
  - b. Raise complaint through the CBB Website <https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/>
  - c. Raise complaint through National Application (Tawasul).
  - d. Submit complaint by hand to the CBB building.

## 5. 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](mailto:CBNL@bnhgroup.com) or visit our website.

 [bnl\\_insurance](#) | [www.bnl4life.com](http://www.bnl4life.com) | Life Individual Hotline: (+973) 8000 8550 | Phone: (+973) 17 587 333

# الدليل الميسر لإجراءات شكاوى العملاء

نحن نقدر ونقيم ملاحظتكم وآرائكم على تجاربكم مع منتجاتنا وخدماتنا.

## ١. قنوات تسجيل الشكاوى:

- اتصل بوحدة الشكاوى على الرقم 17587400 
- اتصل بمركز الاتصال على 80008288 
- قم بزيارتنا وتحدث إلى أي من موظفي خدمة العملاء أو مدير القسم. كما يمكنك تقديم استمارة شكوى [\(تنزيل هنا\)](#). 
- زيارة موقعنا على الإنترنت [www.bnl4life.com](http://www.bnl4life.com) 

## ٢. إشعار باستلام والرد على الشكاوى:

- سوف يتم تأكيد استلام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني أو من خلال رسالة نصية في غضون خمسة أيام عمل لمطالبات التأمين على الحياة وفي نفس اليوم لمطالبات التأمين الأخرى.
- يرجى الحصول على رقم مراجعة من الموظف المعني.
- سوف نطلعكم باخر المستجدات بشأن حالة الشكاوى في غضون أسبوعين لمطالبات التأمين على الحياة وأسبوع واحد لمطالبات التأمين الأخرى كحد أقصى وذلك عن طريق الاتصال بكم و/أو إرسال رسالة نصية إليكم على رقم الاتصال الذي تم تقديمه لنا.
- سوف نبقىك على علم بالمدة الزمنية المتوقعة لتسوية الشكاوى.

## ٣. قنوات التصعيد:

- إلى مدير القسم.
- لديك كامل الحق في تصعيد الشكاوى إذا مر أكثر من أسبوعين لمطالبات التأمين على الحياة أو أسبوع لمطالبات التأمين الأخرى 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، فيمكنكم وفي غضون 30 يوماً من تاريخ رد الشركة، إتباع ما يلي:
  ١. تحويل الشكاوى الى السيد محمد محمود، دائرة حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي (تفاصيل الاتصال هاتف: 17547789 / البريد الإلكتروني: m.salah@cbb.gov.bh).
  ٢. تحويل الشكاوى من خلال موقع مصرف البحرين المركزي [/https://www.cbb.gov.bh/complaint-form](https://www.cbb.gov.bh/complaint-form)
  ٣. تحويل الشكاوى إلى برنامج تواصل.
  ٤. تسليم الشكاوى يدوياً الى مبنى مصرف البحرين المركزي.

## ٥. مستوى رضا 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](mailto:CBNL@bnhgroup.com) أو زيارة موقعنا على الإنترنت.

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