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 17627060 or CBNL@bnhgroup.com
- 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).
- Wisit our website www.bnl4life.com.

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 send you an 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.

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. Raise complaint through the CBB Website https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/
- b. Raise complaint through National Application (Tawasul).
- Submit complaint by hand to the CBB building.

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.



www.bnl4life.com

هاتف: 333 587 17 (4973) | الخط الساخن للتأمين على الأفراد: 358 8000 (4973) |





نحن نقدر ونقيم ملاحظاتكم وآرائكم على تجاربكم مع منتجاتنا وخدماتنا.

قنوات تسجیل الشکاوی:

- اتصل بوحدة الشكاوي على الرقم 17627060 او راسلنا عبر البريد الإلكتروني CBNL@bnhgroup.com
 - اتصل بمركز الاتصال على 80008288
- قم بزيارتنا وتحدث إلى أي من موظفى خدمة العملاء أو مدير القسم. كما يمكنك تقديم استمارة شكوى (تنزيل هنا).
 - www.bnl4life.com زيارة موقعنا على الانترنت

اشعار باستلام والرد على الشكاوى:

- سوف يتم تأكيد استلام الشكوى عبر البريد الالكتروني 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 المعنى.
- سوف نطلعكم باخر المستجدات بشأن حالة الشكوى 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 نبقيك على علم بالمدة الزمنية المتوقعة لتسوية الشكوى.

٣. قنوات التصعيد:

- إلى مدير القسم.
- لديك كامل الحق في تصعيد الشكوى 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 مرضيا، فيمكنكم وفي غضون ٣٠ يوماً من تاريخ رد الشركة، إتباع ما يلي:
 - تحويل الشكوى من خلال موقع مصرف البحرين المركزي https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/
 - تحويل الشكوى إلى برنامج تواصل.
 - تسليم الشكوى يدوياً الى مبنى مصرف البحرين المركزي.

مستوى رضا العملاء حول حل الشكوى:

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

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



ھاتف: 333 587 17 (974+)



