

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 17587333 or CBNL@bnhgroup.com
-  Visit our branch 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.

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 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.

3. Escalation Channels:

- If more than 7 days for non life policies and 2 weeks for life policies 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, and within 30 calendar days from the date of the company's response, you may approach one of the followings:
 - a. Raise a complaint to Consumer Protection Unit through the CBB Website through the CBB Website <https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/>
 - b. Submit complaint by hand to the CBB building.

3. 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.

الدليل الميسر لإجراءات شكوى العملاء

نحن نقدر ونقيم ملاحظاتكم وآرائكم على تجاربكم مع منتجاتنا وخدماتنا.

١. قنوات تسجيل الشكاوى:

- اتصل بوحدة الشكاوى على الرقم 17587333 أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني CBNL@bnhgroup.com
- قم بزيارة الفرع وتحدث إلى أي من موظفي خدمة العملاء أو مدير القسم. كما يمكنك تقديم استمارة شكوى [\(تنزيل هنا\)](#).
- زيارة موقعنا على الإنترنت 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 نبقيكم على علم بالمدة الزمنية المتوقعة لتسوية الشكاوى.

٣. قنوات التصعيد:

- لديك كامل الحق في تصعيد الشكاوى، إذا مر أكثر من ٧ أيام على البوليصة و أسبوعين لبوليصة التأمين على الحياة 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 ٣٠ يوماً من تاريخ رد الشركة، إتباع ما يلي:
- ١. تقديم شكوى لوحدة حماية المستهلك من خلال موقع مصرف البحرين المركزي <https://www.cbb.gov.bh/complaint-form>
- ٢. تسليم الشكاوى يدوياً الى مبنى مصرف البحرين المركزي.

٣. 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 أو زيارة موقعنا على الإنترنت.