

Excellence in customer service is one of the essential tools to sustain business growth and attract new business. At NBB, customer satisfaction is a prime concern. NBB does not only believe that providing prompt and efficient service is essential but also recognizes the right of its customers to complain and indeed welcomes their complaints as a valuable form of feedback to improve its services and products.

The Bank's complaints process is free of charge and accessible for all customers, investors, depositors, and shareholders.

Complaints can be made anonymously, but the Bank's action to rectify the underlying issue of the complaint and improve the complainant's condition would only be limited to the disclosed information and the investigation outcome.

يُعد التميز في خدمة العملاء أحد الركائز الأساسية للحفاظ على نمو الأعمال وجذب أعمال جديدة. وفي بنك البحرين الوطني، رضا العملاء من أهدافنا السامية، حيث لا يرى البنك أن تقديم خدمة سريعة وفعالة أمر ضروري فحسب، بل يقر كذلك بحق عملائه في تقديم شكوى ويرحب بالفعل بشكاواهم باعتبارها شكلاً قيماً من ردود الأفعال لتحسين خدماته ومنتجاته.

إن إجراءات شكاوى البنك مجانية ومتاحة لجميع العملاء والمستثمرين والمودعين والمساهمين.

يمكن تقديم الشكاوى دون الكشف عن هويتك، لكن إجراء البنك لتصحيح المشكلة الأساسية للشكوى وتحسين حالة مقدم الشكوى سيقصر فقط على المعلومات التي تم الكشف عنها ونتائج التحقيق.

Call Us

اتصل بنا

Contact Centre: Call our Contact Centre team available 24 hours / 7 days, on +973 17214433.

مركز الاتصال: يمكنك الاتصال بفريق مركز الاتصال على مدار 24 ساعة / 7 أيام، على +973 17214433

Corporate Banking: Call your Relationship Manager or call our Contact Centre team available 24 hours / 7 days, on +973 17214433.

الخدمات المصرفية للشركات: اتصل بمدير العلاقات الخاص بك أو اتصل بفريق مركز الاتصال المتوفر على مدار 24 ساعة / 7 أيام، على +973 17214433

Visit Us

تفضل بزيارتنا

Branches: Visit any of NBB nearest branches and submit your Complaint Form to the Customer Service Representatives / Branch Manager.

الفروع: تفضل بزيارة أي من فروع بنك البحرين الوطني الأقرب إليك، وقدم استمارة الشكوى إلى ممثلي خدمة العملاء / مدير الفرع.

* Complaints Forms can be found at our website as well as branches.

* يمكنك الاطلاع على استمارة الشكاوى على موقعنا الإلكتروني وكذلك في الفروع.

Write to Us

ارسلنا

E-mail Us: Send your complaint (preferably using the Complaint Form) to our Complaints Officer via e-mail to the following: complaint@nbbonline.com.

ارسلنا عبر البريد الإلكتروني: يمكنك إرسال الشكوى (يفضل استخدام استمارة الشكوى) إلى مسؤول الشكاوى لدينا عبر البريد الإلكتروني على العنوان التالي: complaint@nbbonline.com.

Letters: Send your complaint letters (preferably using the Complaint Form) to us, addressed to our Complaints Officer and National Bank of Bahrain, P.O. Box 106, Manama, Kingdom of Bahrain.

الرسائل: يمكنك إرسال رسائل الشكوى (يفضل استخدام استمارة الشكوى) موجهة إلى كل من مسؤول الشكاوى لدينا وبنك البحرين الوطني على صندوق البريد رقم 106، المنامة، مملكة البحرين.

Social Media Platforms

منصات التواصل الاجتماعي

You can also reach out to us via NBB's Social Media Platforms on:

يمكنك أيضاً التواصل معنا عبر منصات التواصل الاجتماعي لبنك البحرين الوطني على:

Instagram: <https://www.instagram.com/nbbonline>

انستجرام: <https://www.instagram.com/nbbonline>

Twitter: <https://www.twitter.com/nbbonline>

تويتر: <https://www.twitter.com/nbbonline>

Facebook: <https://www.facebook.com/nbbonline>

فيسبوك: <https://www.facebook.com/nbbonline>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/nationalbankofbahrain>

لينكد إن: <https://www.linkedin.com/company/nationalbankofbahrain>

Complaints Acknowledgements

تأكيد استلام الشكاوى

All the complaints received will be acknowledged by writing to you along with a reference number within 5 working days of receiving the complaint.

سيتم تأكيد استلام جميع الشكاوى عن طريق إرسال رقم مرجعي إليك في غضون 5 أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.

If you do not receive an acknowledgment within the said period, please call our Contact Centre.

إذا لم تتلق إشعاراً بالاستلام خلال الفترة المذكورة، يرجى الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا.

Complaints Final Response (Resolution and Redress)

الرد النهائي على الشكاوى (الحل والتسوية)

Following your complaints acknowledgment, NBB will respond in writing to your complaint within 4 weeks (30 calendar days) of receiving the complaint, explaining the position and the Banks decision on how your complaint will be dealt with.

بعد استلام الشكوى، سيرد البنك كتابياً على الشكوى في غضون 4 أسابيع (30 يوماً تقويمياً)، موضحاً الموقف وقرار البنك بشأن كيفية التعامل مع الشكوى المقدمة من قبلك.

Unsatisfied Complaints

عدم الرضا عن حل الشكاوى

If you are not satisfied with the NBB's final response, you have the right to submit your complaint case directly to the Central Bank of Bahrain (CBB), Consumer Protection Unit, within 30 calendar days from the date of receiving the Bank's final response via the following channels:

إذا لم تكن راضياً عن الرد النهائي للبنك، فيحق لك تقديم الشكوى مباشرة إلى مصرف البحرين المركزي (CBB)، وحدة حماية المستهلك، في غضون 30 يوماً تقويمياً من تاريخ تلقي رد البنك النهائي عبر القنوات التالية:

Website: Submit an online complaint form via: www.cbb.gov.bh; or

الموقع الإلكتروني: إرسال نموذج شكوى عبر الإنترنت عبر: www.cbb.gov.bh; أو

Telephone: Contact the Consumer Protection Unit on +973 17547789

الهاتف: اتصل بمكتب حماية المستهلك على: +973 17547789