

دليل شكاوى العملاء

قائمة الإصدارات

الإصدار	المؤلف	التاريخ	ملاحظات التعديل
0.1	شركة كي بوينت (مستشار خارجي)	03 12 2025	نسخة أولية

الإصدار	التاريخ	تم التدقيق من قبل	الملاحظات

الإصدار	التاريخ	تم الموافقة من قبل	الملاحظات

فهرس المحتويات

الاختصارات

عام

مسؤول الشكاوى

كيفية تقديم شكوى

الخطوات الرئيسية والجدول الزمنية

المساعدة في تقديم الشكاوى

إجراءات معالجة الشكاوى

حقوق التصعيد

خطة استمرارية الأعمال

الاختصارات	
الاختصار	المصطلح الكامل
BCP	خطة استمرارية الأعمال
CBB	مصرف البحرين المركزي
CPU	وحدة حماية العملاء
MIB	بنك مينا الصناعي
RM	مدير العلاقات
SLA	اتفاقية مستوى الخدمة

1. عام

- 1.1 يوفّر هذا الدليل شرحاً مبسطاً وواضحاً وشاملاً لكيفية تمكّن عملاء بنك مينا الصناعي («البنك» أو «MIB») من تقديم شكوى رسمية، والخطوات التي سيتخذها البنك لمعالجتها، إضافة إلى حق العميل في تصعيد شكواه إلى وحدة حماية العملاء التابعة لمصرف البحرين المركزي. ويُتاح هذا الدليل مجاناً باللغتين العربية والإنجليزية.
- 1.2 يُعد بنك مينا الصناعي بنكاً للجملة، وهو يقدّم خدماته بشكل رئيسي لعملاء الشركات والمؤسسات والبنوك المراسلة، ولا يقدّم خدمات مصرفية للأفراد.

2. مسؤول الشكاوى

- 2.1 تم تعيين مسؤول الالتزام لدى البنك رسمياً بصفته مسؤول الشكاوى، وهو موظف مستقل يشغل منصباً إدارياً رفيعاً ويتولى الإشراف على إطار عمل الشكاوى بالكامل.
- 2.2 يلتزم بنك مينا الصناعي باتاحة بيانات التواصل الخاصة بمسؤول الشكاوى للجمهور بما يضمن الشفافية وسهولة الوصول لجميع العملاء.
- 2.3 بيانات مسؤول الشكاوى، أدناه:

مسؤول الشكاوى	+973 77939014	Complaints@menaindustrialbank.com
مكتب 1601، مبنى رقم 1411، طريق 4626، مجمع 346، مرفأ البحرين المالي، الواجهة البحرية، المنامة، مملكة البحرين.		

- 2.4 سيتم عرض هذه البيانات بشكل واضح في جميع المواقع المخصصة لخدمة العملاء وعلى الموقع الإلكتروني للبنك. كما يجب تضمين هذه المعلومات ضمن جميع حزم فتح الحسابات للعملاء، والوثائق المتعلقة بالمنتجات، والإعلانات الداخلية الخاصة بالموظفين.

3. كيفية تقديم شكوى

- 3.1 يقبل بنك مينا الصناعي استلام الشكاوى من خلال عدة قنوات متاحة وسهلة الوصول. وقد تم تصميم إجراءات تقديم الشكاوى بحيث تكون مجانية ومتاحة لجميع العملاء بسهولة.
- 3.2 تشمل وسائل تقديم الشكاوى المعتمدة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
 - المراسلات الخطية (البريد الإلكتروني أو الرسائل).
 - الاتصال الهاتفي (شفهياً).
 - نموذج إلكتروني عبر الموقع.
 - التواصل المباشر مع مدير العلاقات.
 - الممثلون المفوضون.
 - لحضور الشخصي (شفهياً).

4. الخطوات الرئيسية والجداول الزمنية

4.1 الخطوة الأولى: استلام الشكاوى وتسجيلها

- 4.1.1 الإجراء: يتم تسجيل الشكاوى فوراً في سجل الشكاوى المركزي الذي تديره إدارة الالتزام. ويجب تحويل الشكاوى الشفهية إلى سجل مكتوب من قبل الموظف المستلم للشكاوى، مع تلخيصها وتأكيد محتواها مع مقدم الشكاوى.
- 4.1.2 الإطار الزمني المطلوب: يجب الإقرار باستلام الشكاوى داخلياً وتخصيص رقم مرجعي لها خلال يوم عمل واحد.

■ 4.2 الخطوة الثانية: الإقرار باستلام الشكوى

■ 4.2.1 الإجراء: يتم إرسال إشعار خطي إلى مقدم الشكوى يتضمن الرقم المرجعي للحالة، وملخصًا للشكوى، وبيانات التواصل الخاصة بالمسؤول المعني بالمتابعة، والجدول الزمني التقديرية، وأي مستندات أو إيضاحات مطلوبة من مقدم الشكوى.

■ 4.2.2 الإطار الزمني المطلوب: خلال خمسة أيام عمل من استلام الشكوى الخطية.

■ 4.3 الخطوة الثالثة: التحقيق

■ 4.3.1 الإجراء: يتم إسناد الشكوى إلى مسؤول مختص مستقل عن الوحدة المعنية بالشكوى. وتشمل عملية جمع الحقائق مراجعة المستندات، وسجلات المعاملات، وإجراء مقابلات مع الموظفين، والحصول على مدخلات خارجية عند الحاجة.

■ 4.3.2 الإطار الزمني المطلوب: يبدأ التحقيق فورًا

■ 4.4 الخطوة الرابعة: تحديث حالة الشكوى

■ 4.4.1 الإجراء: يجب تزويد مقدم الشكوى بتحديث مرحلي يوضح ملخص التقدم المحرز والتاريخ المتوقع لمعالجة الشكوى.

■ 4.2.1 الإطار الزمني المطلوب: يكون ذلك إلزاميًا إذا كان من المتوقع أن تستغرق المعالجة أكثر من أسبوعين.

■ 4.5 الخطوة الخامسة: الرد النهائي

■ 4.5.1 الإجراء: يجب تقديم رد خطي نهائي يتضمن ملخصًا واضحًا للشكوى وخطوات التحقيق، ونتائج البنك وقراره، وأي إجراءات تصحيحية أو تعويضية تم عرضها، والخطوات التالية لتحسين الإجراءات، إضافة إلى حق العميل في تصعيد الشكوى إلى مصرف البحرين المركزي في حال عدم رضاه عن النتيجة.

■ 4.5.2 الإطار الزمني المطلوب: خلال أربعة أسابيع من تاريخ استلام الشكوى. Required timeline: Within 4 weeks of the complaint's receipt.

5. المساعدة في تقديم الشكوى

■ 5.1 يلتزم الموظفون بتقديم المساعدة اللازمة لأي عميل يحتاج إلى دعم في فهم إجراءات الشكاوى أو استكمال المستندات المطلوبة.

■ 5.2 يجب على بنك مينا الصناعي تقديم الدعم الفعال للعملاء في تقديم الشكاوى وإعداد المستندات ذات الصلة. كما يجب توفير التسهيلات المناسبة للعملاء من الفئات الأكثر احتياجًا أو غير المتكئين من اللغتين العربية أو الإنجليزية، بما يضمن دعم حقهم الكامل في تقديم الشكاوى.

6. إجراءات معالجة الشكاوى

■ 6.1 يتبع بنك مينا الصناعي إجراءات منظمة لضمان معالجة جميع الشكاوى بطريقة عادلة وموضوعية ومحيدة وفعالة. ويجب أن يتم التحقيق من قبل شخص مستقل عن الشخص محل الشكوى. كما ينصب التركيز على معالجة الشكوى والوصول إلى حل لها، وليس على إلقاء اللوم.

7. حقوق التصعيد

■ 7.1 التصعيد ضمن بنك مينا الصناعي

■ 7.1.1 عندما تتعلق الشكوى بأكثر من وحدة عمل داخلية، أو تتطلب مدخلات من طرف خارجي، يلتزم البنك بإصدار رد موحد وشامل لمقدم الشكوى.

■ 7.2 التصعيد إلى مصرف البحرين المركزي

■ 7.2.1 إذا لم تكن راضيًا عن الرد النهائي الصادر من بنك مينا الصناعي، يحق لك تصعيد شكواك إلى وحدة حماية العملاء التابعة لمصرف البحرين المركزي. وسيتم توضيح هذا الحق بشكل واضح في الرد الخطي النهائي وجميع المراسلات ذات الصلة.

8. خطة استمرارية الأعمال

■ 8.1 في حال وقوع خلل جوهري يستدعي تفعيل خطة استمرارية الأعمال الخاصة بالبنك، يلتزم بنك مينا الصناعي بضمان استمرارية قدراته على معالجة الشكاوى من خلال التدابير التالية:

■ 8.1.1 قنوات اتصال بديلة: استخدام خطوط هاتف أو عناوين بريد إلكتروني أو مواقع فعلية بديلة ومعتمدة مسبقًا.

■ 8.1.2 تعيينات بديلة للموظفين: سيتم تعيين موظفين احتياطيين مدربين مسبقًا لضمان تغطية جميع الأدوار الحيوية المتعلقة بمعالجة الشكاوى.

■ 8.1.3 سجلات يدوية أو احتياطية: الاحتفاظ بنسخة احتياطية آمنة ومحدثة من سجل الشكاوى لضمان حفظ جميع سجلات الحالات.

■ 8.1.4 الإبلاغ عن الجداول الزمنية المعدلة: إذا أثر تفعيل خطة استمرارية الأعمال على اتفاقيات مستوى الخدمة المعتمدة بسبب ظروف خارجة عن سيطرة بنك مينا الصناعي، فسيتم إبلاغ مقدمي الشكاوى بشكل واضح وفوري بالجدول الزمني المعدلة الخاصة بالإقرار بالاستلام أو التحديثات المرحلية أو الرد النهائي، عند اقتضاء الحاجة.