



CENTRAL BANK OF BAHRAIN (CBB) OFFICIAL COMPLAINTS PROCEDURES

إجراءات مصرف البحرين المركزي الرسمية للشكاوى

INSURANCE COMPANIES

شركات التأمين

- 1 Send your complaint through an email or write an official letter to the insurance company's complaints team, request a complaint form, fill it out and resend it back to the insurance complaint team (details of the email address can be found through the insurance company's official electronic website).
- 2 The insurance company's complaint team should acknowledge the receipt of the complaint on the same day for non-life insurance claims and 5 business days for life insurance claims. The team should give you a written response within 1 week for non-life insurance claims and 2 weeks for life insurance claims.
- 3 If the response is unsatisfactory in your opinion, please submit the filled complaint form with the insurance company's written response through the CBB Website (consumer protection) or the National application (Tawasul) or by hand to the Central Bank of Bahrain building.

1 إرسال بريد إلكتروني أو كتابة خطاب رسمي إلى فريق الشكاوى الخاص بشركة التأمين المراد الشكوى عليها، أطلب منهم استمارة الشكوى، قم بملأ استمارة الشكوى وإعادة إرسالها الى فريق الشكاوى الخاص بالشركة (يمكن الحصول على عنوان البريد الإلكتروني عبر موقع الشركة الإلكتروني الرسمي).

2 يجب على شركة التأمين التحقيق في موضوع الشكوى وتأكيد استلام الشكوى خلال 5 أيام عمل لمطالبات التأمين على الحياة وفي نفس اليوم لمطالبات التأمين الأخرى، ومن ثم توفير الرد مكتوباً في غضون أسبوعين لمطالبات التأمين على الحياة وأسبوع واحد لمطالبات التأمين الأخرى كحد أقصى.

3 إذا كان الرد غير مرضٍ من وجهة نظرك، قم بتقديم الشكوى مع إرفاق الرد الخطي لشركة التأمين عبر الموقع الإلكتروني الخاص بمصرف البحرين المركزي (حماية المستهلك) أو عبر تطبيق (تواصل) الوطني أو تسليمه باليد في مبنى المصرف.

مكتب حماية المستهلك

Consumer Protection Office

17547789

complaint@cbb.gov.bh



الموقع الرسمي لمصرف البحرين المركزي
The official Central Bank of Bahrain
Website

www.cbb.gov.bh

