

## بيان موقف علاقات العملاء المسؤولة

### 1. التزامنا

يعد عملاء بنك البحرين والكويت (والذي ستمم الإشارة إليه هنا بـ "البنك" أو "BBK") أولويتنا الأولى. يسعى البنك للتقرب من عملائه وتقديم الخدمات المالية الأفضل سعياً منه لتقديم منتجات وخدمات ذات فاعلية وكفاءة.

### 2. الهدف ونطاق العمل

يحدد بيان الموقف لعلاقات العملاء المسؤولة التزام البنك ومسؤوليته تجاه تقديم خدمة عملاء عالية المستوى بالتماشي مع أفضل الممارسات والقوانين والأنظمة والتوجهات المعنية.

بيان الموقف هذا مدعوم من قبل الإدارة العليا للبنك.

### 3. الوفاء بالتزامنا

سيسعى البنك دائماً إلى تطوير معايير خدماته والعلاقة مع عملائه، والنقاط التالية هي المفاهيم الأساسية لذلك:

#### 3.1 المساءلة

ضمان تطابق جميع خدمات البنك ومنتجاته مع القوانين والأنظمة المعنية.

اتباع المعايير الموضوعية من قبل مصرف البحرين المركزي حول حماية المستهلك. تغطي هذه المعايير جوانب عدّة منها التسويق وتزويد العملاء بالمعلومات الواضحة بشكل مستمر.

ضمان السرية التامة والمحافظة على أي بيانات تتعلق بالعملاء.

#### 3.2 الإنصاف

التعامل بإنصاف وأخلاقية مع جميع عملاء البنك.

لا يقوم البنك بالتعامل بشكل خاص مع شخص معين بناء على العمر أو الجنس أو الإعاقة أو الجنسية أو أي علامات تقع خارج نطاق عمل البنك.

تدريب موظفي البنك على التعامل مع أفراد الاحتياجات الخاصة بطريقة تتماشى مع ما وضعه مصرف البحرين المركزي.

المتابعة المستمرة مع ملاحظات العملاء واقتراحاتهم لفهم احتياجاتهم والوصول إلى تجربة عملاء عالية الجودة. يتم ذلك من خلال التقييم المستمر لخدمة العملاء وعمل استبيانات وحملات خاصة للتفاعل مع العملاء.

ضمان تقديم الحلول السريعة لشكاوى العملاء بشكل منصف وبما يتماشى مع إجراءات وسياسات مصرف البحرين المركزي.

المراقبة والمتابعة المستمرة على رضا العملاء وملاحظاتهم واقتراحاتهم وشكاويهم عبر جميع منصات البنك.

#### 3.3 المصدقية

السعي لتقديم خدمة موثوقة وسلسة ومطابقة مراكز تقديم البنك للخدمة مع احتياجات العملاء البنكية في كل مكان وزمان.

توفير منصات وجاهية ورقمية سهلة الاستخدام مثل منصات وفروع الخدمة الذاتية.

#### 3.4 الشفافية

توفير المعلومات المحدثة بشكل دائم حول منتجات وخدمات البنك لتسهيل فهم العملاء للفوائد المالية والمخاطر ذات الصلة لهذه الخدمات.

الإبلاغ المستمر عن شكاوى العملاء من حيث عدد الشكاوى المستلمة وعدد الشكاوى التي تم حلّها ومتابعتها.