******

***Complaint / Request Form***  **إستمارة شكوى / طلب**

**Date:** ……….........……………….........................................……………….**التاريخ:**

**Deal No.** : ………………......................................………………………..**معاملة رقم:**

**Client Name**: …………........……………………………………………………….**اسم العميل:**

**Complaint Details: تفاصيل الشكوى:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Request Details: تفاصيل الطلب:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Requested by: **مقدم الطاب:**

Received by: **مستلم الطلب:**

Handled by: إسم الموظف المكلف:

Completed on: تاريخ اكمال الطلب:



|  |  |
| --- | --- |
| إن شركة ريف للتمويل العقاري تتشرف بتقديم مستويات الخدمة لك والتأكد من نيل رضاك واستحسانك في جميع الاوقات. إنه التزام نأخذه على محمل الجد.  ولكن رغم أننا نسعى لنيل رضاك بل وتجاوزها، فإننا ندرك أنه قد تكون هناك حالات قد تشعر فيها بعدم الرضا عن بعض الأمور المتعلقة بمنتجاتنا وخدماتنا. في هذه الحالات،فإننا نشجعك على إبلاغ موظفينا لذلك، حيث سيقومون بكل ما في وسعهم للتعامل مع أيه مشاكل وذلك خلال فترة زمنية معقولة.  وفي الحالات التي تكون فيها، ولاي سبب كان، غير راض تماما عن طريقة حل المشكلة، يرجى متابعة الأمر إما من خلال الاتصال موظف الشكاوي في شركة ريف للتمويل العقاري عن طريق القنوات المدرجة أدناه أو الطلب من موظفينا القيام بذلك نيابة عنك. وقد تم تدريب هؤلاء الموظفين لمساعدتك في متابعة الامر وابلاغ إدارة الشكاوى، ولهذا نرجو منك عدم التردد في طلب المساعدة عند الحاجة.  وضمن السياسة المتبعة لديه،فإن شركة ريف للتمويل العقاري سوف تشعرك باستلام الشكوى الخطية خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلامها، كما يلتزم بالرد عليها بما في ذلك أيه إجراءات تصحيحية وذلك خلال مدة لاتتجاوز أربعة أسابيع.  وفي حالة كون الشركة ولأي سبب كان غير قادر على حل المسالة خلال الفترة المذكوره، فإنه سيتم إشعارك بشكل مناسب عن موعد حلها.و وفقا للقواعد الإرشادية الرقابية، فان لديك الحق في متابعة الأمر من خلال إدارة الالتزام في مصرف البحرين المركزي إذا لم تكن راضيا عن رد الشركة أو عن الحل الذي قدمه لك.  إن شركة ريف للتمويل العقاري يتبع سياسة صارمة تقوم على عدم التمييز، مما يعني أن الاهتمام بالعملاء و معاملتهم لن تتأثر ولن يتم التمييز ضدهم من قبل الشركة في أي وقت نتيجة إبلاغك عن أيه شكوى. | Reef Real Estate Finance Co. is committed to providing you the highest possible standards of services and ensuring your complete satisfaction at all times. It is a commitment we take very seriously.  Although we strive to exceed your expectations, we realize that there may be instances where you might feel dissatisfied with some aspects of our products or services. In such cases, we encourage you to immediately bring the matter to the attention of our employees – and they will do everything they can to address any issue within a reasonable timeframe.  If, for any reason, you are not completely satisfied with their responses or the way the issue was resolved, please escalate the matter by contacting the Reef Real Estate Finance Co. Complaint Officer through the channels listed below or requests the any employees to do so for you.  As a matter of policy, Reef Real Estate Finance Co. formally acknowledges receipt of all complaints received by the Complaint Officer within five working days. Once acknowledged, Reef is obliged to respond to your complaint along with any redresses within a period not exceeding four weeks.  In the unlikely event that Reef Real Estate Finance Co., for any reason, is unable to resolve the issue within four weeks, you will appropriately be notified about when the complaint will be resolved. In accordance with regulatory guidelines, you reserve the rights to take the matter up with the Compliance Directorate at the Central Bank of Bahrain if you are unsatisfied with the Bank’s response or its solution. Reef Real Estate Finance Co. follows a strict non-discrimination policy, meaning that customers will not receive less favorable treatment or discriminated against by Reef at any time as a result of making a complaint. |

**For complaints please contact us on:**Tel: (+973) 17558080  
Dir: (+973) 17558661  
Fax: (+973) 17556333  
email: [complaints@reef.bh](mailto:complaints@reef.bh)