

آلية تقديم الشكاوى

يملك العميل/العميلة الحق الكامل في في تسجيل شكوى في حال عدم رضاه/رضائها عن الخدمة المقدمة له/لها من قبل الشركة، ويمكنه/يمكنها رفع الشكوى من خلال القنوات المتاحة.

تبذل جلف ون جميع الجهود من أجل حل جميع حالات الشكاوى خلال 4 أسابيع، ويمكن للعميل/العميلة مراسلة (بشكل مكتوب) مدير العلاقات الخاص به/بها أو إرسال تفاصيل شكواهم عبر العنوان التالي:

مسؤول شكاوى العملاء

السيدة كارول بهانداري
جلف ون كابيتال ش.م.ب
مرفاً البحرين المالي
الطابق 48، هاربور تاورز ويست
صندوق البريد: 11172
المنامة، مملكة البحرين

هاتف +973 1710 2555

فاكس +973 1710 0063

البريد الإلكتروني complaints@gulf1capital.com

عملية معالجة الشكاوى في غلف ون

الخطوة 1

قيام العميل/العميلة بإرسال الشكوى مباشرةً عبر البريد الإلكتروني.

الخطوة 2

نسجل ونعترف بالشكوى خلال 5 أيام عمل.

الخطوة 3

نراجع الشكوى ونجري تحقيقاً داخلياً بشأنها ونقدم الحل المناسب لها.

الخطوة 4

خلال 4 أسابيع من استلامنا الشكوى، نتواصل مع العميل/العميلة، من أجل شرح الموقع وتقديم الحل المقترح من قبلنا.

الخطوة 5

إغلاق الشكوى.

في حال التأخر بالرد أو عدم الرضا عن الحل، يحق للعملاء إحالة شكواهم إلى "وحدة حماية المستهلك" في مصرف البحرين المركزي " خلال 30 يوم (بما فيها العطلات الرسمية وعطلة نهاية الأسبوع) من استلام ردنا على شكواه.