



Nexus Financial Services WLL-Bahrain

At NFS, we are committed to continuously improving the services we provide to our valued customers. The best way to ensure that we meet our clients' needs is by listening to their feedback and addressing their concerns in a fair, timely, and professional manner.

Raising Your Concerns with Us:

Step 1:

For the easiest and quickest way to resolve any concerns, please contact us on Nexushotline Bahrain Nexushotline.bahrain@nexusadvice.com or call us on 17511777

Step 2:

Once a complaint is received, the Complaints Handling Officer will provide you with a written acknowledgment of the complaint received as follows:

- Non-Life Insurance: within the same day of receipt of a complainant's written complaint.
- Life Insurance: within five (5) business days of receipt of a complainant's written complaint.

Step 3:

Once the complaint is investigated, the Complaints Handling Officer will provide you with a written response as follows:

- Non-Life Insurance: within one (1) week of receiving non-life insurance policies complaint.
- Life Insurance: within two (2) weeks of receiving life insurance policies complaint.

Step 4:

If the complainant is unsatisfied with the response received, the complainant can forward his/her complaint to the Consumer Protection Unit at the CBB within thirty (30) calendar days from the date of receiving the response.



Nexus Financial Services WLL-Bahrain

The Insurance Regulator in Bahrain is the Central Bank of Bahrain (CBB). You can contact them as follows:

Mr. Mohammed Mahmood

Analyst, Consumer Protection Central Bank of Bahrain

King Faisal Highway, Diplomatic Area Building 96, Road 1702, Block 317

Manama, Kingdom of Bahrain

Email: m.salah@cbb.gov.bh **Telephone:** +973 1754 7789

<https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/>



Nexus Financial Services WLL-Bahrain

في شركة نكسس نحن ملتزمون بتحسين الخدمات التي نقدمها لعملائنا الكرام بشكل مستمر. وأفضل وسيلة لضمان تلبية في احتياجات عملائنا هي من خلال الاستماع إلى ملاحظاتهم ومعالجة مخاوفهم بطريقة عادلة وفي الوقت المناسب وبأسلوب مهني.

كيفية رفع شكاوك إلينا:

الخطوة 1

لأسهل وأسرع طريقة لحل أي شكاوي أو ادعاءات، يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني

Nexushotline.bahrain@nexusadvice.com

أو الاتصال على الرقم: 17511777

الخطوة 2

بمجرد استلام الشكاوى، سيقوم موظف التعامل مع الشكاوى بتزويدك بتأكيد خطي باستلام الشكاوى كما يلي

التأمين العام (غير الحياة): في نفس يوم استلام الشكاوى الخطية من العميل

التأمين على الحياة: خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى الخطية من العميل

الخطوة 3

بعد الانتهاء من التحقيق في الشكاوى، سيقوم موظف التعامل مع الشكاوى بتزويدك برد خطي كما يلي

التأمين العام (غير الحياة): خلال أسبوع واحد من تاريخ استلام شكاوى تتعلق بسياسات التأمين العام

التأمين على الحياة: خلال أسبوعين (2) من تاريخ استلام شكاوى تتعلق بسياسات التأمين على الحياة

الخطوة 4

في حال لم يكن المشتكي راضياً عن الرد المستلم، يمكنه رفع الشكاوى إلى وحدة حماية المستهلك لدى مصرف البحرين المركزي خلال ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من تاريخ استلام الرد

الجهة الرقابية على قطاع التأمين في البحرين هي مصرف البحرين المركزي ، ويمكن التواصل معهم على النحو التالي (CBB)

السيد/ محمد محمود

محلل، وحدة حماية المستهلك

مصرف البحرين المركزي

طريق الملك فيصل السريع، المنطقة الدبلوماسية

مبنى 96، طريق 1702، مجمع 317

المنامة، مملكة البحرين



Nexus Financial Services WLL-Bahrain

البريد الإلكتروني: m.salah@cbb.gov.bh

الهاتف: +973 1754 7789

نموذج الشكاوى على موقع مصرف البحرين المركزي