

حقوق عملاء الخدمات المصرفية للأفراد Retail Banking Customers' Rights

1. المقدمة:

1. Introduction:

We in Al Baraka Islamic Bank, Bahrain, prioritize our customers' satisfaction and pledge to deliver transparent and equitable services. This document explains the rights and privileges accorded to our retail banking clients. Our aim is to ensure customers possess a comprehensive understanding of their entitlements and the mechanisms in place to address any grievances, disputes, misselling or misleading marketing that may arise throughout while conducting any banking journey.

نحن في بنك البركة الإسلامي- البحرين، نضع رضا عملائنا على رأس أولوياتنا ونتعهد بتقديم خدمات شفافة وعادلة، وهذه الوثيقة تشرح الحقوق والامتيازات الممنوحة لعملاء الخدمات المصرفية من الأفراد. ويتمثل هدفنا في ضمان حصول العملاء على فهم شامل لمستحقاتهم والآليات المعمول بها لمعالجة أي تظلمات أو نزاعات أو التمويل المستند إلى استشارات مزللة أو التسويق المضلل الذي قد ينشأ أثناء تنفيذ أي عملية مصرفية.

2. إخطار التغييرات:

2. Notification of Changes:

We are committed to informing you well in advance, at least 30 calendar days, of any changes/alterations to our terms and conditions, fees and charges, profit rates, or service offerings that may impact your banking relationship. Notifications regarding such changes will be disseminated through various channels such as email, social media, digital applications, bank official website, or SMS. We encourage you to promptly review these notifications and reach out to our customer service team should you require any clarification or have inquiries.

نحن ملتزمون بإبلاغك مقدماً، في غضون فترة لا تقل عن 30 يوماً من التقويم الميلادي، بأي تغييرات/تعديلات نظراً على الشروط والأحكام التي نطبقها أو الرسوم والمصروفات التي نفرضها أو معدلات الأرباح أو عروض الخدمات التي نقدمها والتي قد تؤثر على علاقتك المصرفية. وسيتم نشر الإخطارات المتعلقة بهذه التغييرات من خلال قنوات مختلفة، مثل البريد الإلكتروني أو منصات التواصل الاجتماعي أو التطبيقات الرقمية أو الموقع الرسمي للبنك أو الرسائل النصية القصيرة. ونحن نشجعك على مراجعة هذه الإخطارات على الفور والتواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا إذا كنت بحاجة إلى أي توضيح أو إذا ما كان لديك أي استفسارات.

3. عملية تسوية الاعتراضات ووقتها:

3. Dispute Resolution Process and Time:

Should a dispute arise, we are committed to resolving it equitably and promptly. You retain the right to lodge a dispute pertaining to any facet of your banking transactions or services. Our dedicated dispute resolution team will conduct a thorough investigation into your concerns and furnish you with a response. We offer multiple convenient channels for customers to raise their concerns, including visiting our branches, contacting our call center, or utilizing our user-friendly digital app.

في حال نشوب أي اعتراض، فإننا ملتزمون بتسويته بشكل عادل وسريع. كما تحتفظ أنت بالحق في رفع أي اعتراض يخص أي جانب من جوانب معاملتك أو خدماتك المصرفية. وسيقوم قسم تسوية الاعتراضات المخصص لدينا بإجراء تحقيق شامل حول مخاوفك وموافاتك بالرد. ونحن نقدم العديد من القنوات التي تناسب العملاء حتى يتسنى لهم التعبير عن مخاوفهم، ومنها زيارة فروعنا، أو الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا، أو عبر تطبيقنا الرقمي وهو سهل الاستخدام.

- **Debit Card:** The customer must file the dispute within 45 calendar days from the date of the transaction. Once the dispute is filed, the acquirer bank, which is the bank that processes the debit card transaction, has 6 calendar days to provide a response to the customer.
- **Credit Card:** The customer can claim the transactions within the Mastercard timeframe 90 – 120 depend on the transaction type. the chargeback process consists of multiple steps with specific timeframes. The normal process cycle lasts 45 calendar days, and if the transaction is rejected, it may proceed to pre-arbitration, which adds another 30 calendar days. In the event of a lack of response from the customer being filed against, the case may be automatically rejected after 10 days in the pre-compliance stage, and Dispute Resolution Management will make their decision accordingly.

- **بطاقة الخصم:** يجب على العميل تقديم الاعتراض في غضون 45 يوماً من التقويم الميلادي من تاريخ المعاملة، وبمجرد تقديم الاعتراض، يكون لدى البنك المصدر للبطاقة – وهو البنك الذي يُنفذ معاملات بطاقة الخصم – 6 أيام من التقويم الميلادي لتقديم رد إلى العميل.
- **بطاقة الائتمان:** يمكن للعميل المطالبة بالمعاملات ضمن الإطار الزمني لماستركار্ড 90 – 120 حسب نوع المعاملة، وتتكون عملية استرداد المبالغ المدفوعة من عدة خطوات ولها أطر زمنية محددة. وتستغرق الدورة الاعتيادية للعملية 45 يوماً من التقويم الميلادي، وإذا تم رفض المعاملة، فقد تنتقل إلى مرحلة ما قبل التحكيم، والتي تؤدي إلى إضافة فترة أخرى قدرها 30 يوماً من التقويم الميلادي. وفي حال عدم وجود رد من العميل المرفوع ضده الاعتراض، فقد يتم رفض المسألة تلقائياً بعد 10 أيام في مرحلة ما قبل الالتزام، وستتخذ إدارة تسوية الاعتراضات قرارها تبعاً لذلك.

- **AIB ATM Transactions:** Customers are advised to immediately report any dispute or concern relating to a transaction performed via the Bank ATM network as soon as possible, starting from the date of the transaction itself. The resolution process typically takes 2 to 5 working days, taking into considerations the various factors such as the location of the ATM where the transaction occurred, i.e., onsite or offsite ATM.
- **Local ATM Network/Benefit Pay Transactions:** We highly encourage customers to take immediate action and report any dispute or concern arising from a transaction performed on other local banks ATMs or using Benefit Pay Mobile App as soon as possible, from the date of the transaction itself to enable us to investigate and resolve the issue at the earliest. The customer must file the dispute within 45 calendar days from the date of the transaction. Once the dispute is filed, the acquirer bank, which is the bank that processes the debit card transaction, has 6 calendar days to provide a response to the customer.

Should the resolution process necessitate additional time, we will ensure you are kept abreast of the progress.

4. Complaints Handling and Management:

We have implemented a robust procedure for handling complaints to ensure timely redressal of your concerns. Please refer to the provided link for detailed information regarding our effective complaint management protocol. [Customer Inquiries and Complaints Procedure](#).

5. Reporting Mis-selling of Financial Products:

Should you suspect or encounter instances of mis-selling of financial products, we implore you to promptly notify us. We have instituted processes to investigate such matters diligently and undertake appropriate actions to address any potential misconduct.

6. System Failures/Availability Related Matters:

We recognize the significance of reliable banking services. In the event of system failures, disruptions, or unavailability of our banking platforms, we are committed to rectifying the issue expeditiously and minimizing resultant inconveniences. You will be duly notified of such incidents and kept apprised of the progress until resolution or may reach out to us for inquiries.

7. Security Breaches and Fraud:

Safeguarding your financial information and assets is paramount to us. In the unfortunate event of a security breach or fraudulent activity, we have instituted security measures to mitigate risks and safeguard your interests. Should you suspect any unauthorized transactions or fraudulent activities, please report them immediately to our customer service team.

• **معاملات أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك البركة الإسلامي:** نوصي العملاء بالإبلاغ فوراً عن أي اعتراض أو مخاوف تتعلق بأي معاملة يتم القيام بها من خلال شبكة أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك في أقرب وقت ممكن، بدءاً من تاريخ المعاملة نفسها. وتستغرق عملية التسوية في العادة من 2 إلى 5 أيام عمل، مع مراعاة مختلف العوامل، مثل موقع جهاز الصراف الآلي التي تمت من خلالها المعاملة، أي: جهاز الصراف الآلي الموجودة داخل البنك أو خارجه.

• **شبكة أجهزة الصراف الآلي المحلية/معاملات تطبيق "بنفت باي":** نشجع العملاء بشدة على اتخاذ إجراءات فورية والإبلاغ عن أي اعتراض أو مخاوف تنشأ عن أي معاملة يتم القيام بها من أجهزة الصراف الآلي للبنوك المحلية الأخرى أو استخدام تطبيق "بنفت باي" للهاتف المحمول في أقرب وقت ممكن، من تاريخ المعاملة نفسها وذلك لتمكيننا من التحقيق في المشكلة وحلها على وجه السرعة. كما يجب على العميل تقديم الاعتراض خلال 45 يوماً من التقييم الميلادي من تاريخ المعاملة. وبمجرد تقديم الاعتراض، يكون لدى البنك المصدر للبطاقة - وهو البنك الذي يُنفذ معاملات بطاقة الخصم - 6 أيام من التقييم الميلادي لتقديم رد إلى العميل.

إذا كانت عملية التسوية تتطلب وقتاً إضافياً، فسوف نضمن إبلاغك دائماً بالتقدم المحرز في هذه العملية.

4. التعامل مع الشكاوى وإدارتها:

لقد قمنا بتنفيذ إجراءات مُحكمة للتعامل مع الشكاوى وذلك لضمان معالجة مخاوفك وتظلماتك دون تأخير. يرجى الرجوع إلى الرابط المقدم للحصول على معلومات مفصلة بشأن بروتوكول إدارة الشكاوى الفعال لدينا. [استفسارات العملاء وإجراءات الشكاوى](#).

5. الإبلاغ عن حالات بيع المنتجات المالية المستندة إلى استشارات مضللة:

في حال الشك أو مواجهة إحدى حالات بيع المنتجات المالية المستندة إلى استشارات مضللة، فإننا نناشدك أن تُبلغنا بذلك على الفور. ولقد قمنا بإعداد عمليات للتحقيق في مثل هذه الأمور بجدية واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة أي سوء سلوك محتمل.

6. تعطل النظام/المسائل المتعلقة بتوفر الخدمة:

نحن ندرك أهمية الخدمات المصرفية الموثوقة. وفي حال توقف النظام أو تعطله أو عدم توفر منصاتنا المصرفية، فإننا ملتزمون بتصحيح ومعالجة المشكلة على وجه السرعة وتقليل الاضطرابات الناتجة عن ذلك إلى أدنى حد. وسيتم إخطارك على النحو الواجب بمثل هذه الحوادث وسيتم إطلاعك على ما يستجد من تقدم فيها لحين تسويتها أو يمكنك التواصل معنا للاستفسار عنها.

7. المخالفات الأمنية والاحتيال:

تُعد حماية معلوماتك وأصولك المالية أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لنا. وفي حال حدوث أي مخالفة أمنية أو عملية احتيال، فقد وضعنا إجراءات أمنية للحد من المخاطر وحماية مصالحك. وإذا كنت تشك في أي معاملات غير مصرح بها أو في وجود أنشطة احتيالية، يرجى الإبلاغ عنها فوراً قسم خدمة العملاء لدينا.

- **المعاملات الاحتيالية:** في حال حدوث أي معاملة مشبوهة أو غير مصرح بها أو احتيالية على بطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان الخاصة بك، فإننا نضع حمايتك على رأس أولوياتنا وسنخذ إجراءات فورية لمعالجة المشكلة. ومن الضروري الإبلاغ فوراً عن هذه المعاملات ورفعها - عند اكتشافها - إلى قسم خدمة العملاء أو مركز الاتصال لدينا.
- **الحماية من المسؤولية:** أنت تتمتع ببعض الحقوق وسبل الحماية بصفقتك عميلاً لدينا في حالات المعاملات الاحتيالية التي تتم من خلال بطاقة الخصم أو الائتمان الخاصة بك. وبالاستناد إلى القوانين واللوائح المعمول بها والتي تحكم استخدام البطاقة والشركة التي تُقدم النظام (على سبيل المثال، ماستر كارد أو فيزا)، فإنك قد تتحمل مسؤولية محدودة عن الرسوم غير المصرح بها إذا قمت بالإبلاغ عنها في الموعد المناسب. وسنقدم لك الإرشادات اللازمة وسنساعدك على حل أي نشاط احتيالي يجري من خلال بطاقتك.
- **استبدال البطاقة:** في حال فقدان بطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان أو في حال سرقتها أو تعرضها للاختراق بسبب أي مخالفة أمنية، فسوف نقوم باستبدالها على الفور لضمان أمان حسابك. يرجى الإبلاغ عن فقدان أو سرقة بطاقتك إلى قسم خدمة العملاء أو مركز الاتصال لدينا على الفور.
- **مراقبة الحساب:** نحن نستخدم إجراءات أمنية متطورة للكشف عن الأنشطة الاحتيالية التي تحدث على بطاقة الخصم أو الائتمان الخاصة بك ومنعها قدر الإمكان، وتقوم أنظمتنا بمراقبة المعاملات بشكل مستمر للكشف عن أي أنماط مشبوهة أو غير اعتيادية. وفي الحالات التي يتم فيها الاشتباه/اكتشاف عملية احتيال محتملة، قد نتصل بك للتحقق من المعاملات أو اتخاذ الإجراء المناسب لحماية حسابك عن طريق حظر بطاقتك أو حسابك. كما أن تعذر الاتصال بك لن يمنعنا من اتخاذ أي إجراء.
- **التوعية حول منع الاحتيال:** نحن ملتزمون بموافاتك بالمعلومات التي تساعدك على حماية نفسك من عمليات الاحتيال التي تتم على بطاقات الخصم والائتمان. وقد يتضمن ذلك تنبيهات ونصائح حول الاستخدام الآمن للبطاقة والمعاملات الآمنة عبر الإنترنت وكيفية التعرف على محاولات التصيد الاحتيالي أو الأنشطة الاحتيالية الأخرى والإبلاغ عنها.
- **تسوية الاعتراضات المتعلقة بالرسوم الاحتيالية:** إذا لاحظت رسوماً غير مصرح بها أو اشتبهت في وجود نشاط احتيالي على بطاقة الخصم أو الائتمان الخاصة بك، فلديك الحق في الاعتراض على هذه المعاملات. وسنقوم بإرشادك خلال عملية تسوية الاعتراض، والتحقق في الأمر بدقة، والعمل على التوصل إلى حل عادل دون تأخير.
- **دعم البطاقة على مدار الساعة:** قسم خدمة العملاء لدينا متاح على مدار الساعة لمساعدتك في أي مخاوف تتعلق بالبطاقة، بما في ذلك الإبلاغ عن عمليات الاحتيال أو حظر البطاقات أو إلغائها، وتقديم الإرشادات بشأن أفضل ممارسات أمان البطاقة.

8. قرار منح الائتمان والتمويل:

- **القرار الائتماني:** في حال رفض البنك طلب الائتمان/التمويل الخاص بك، فإننا نتعهد بموافاتك بتفسير واضح للأسباب الأساسية وفقاً لما تنص عليه المتطلبات الرقابية. وعلى الرغم من التزامنا بالتوجيهات/المتطلبات الرقابية، إلا أننا سنبدل قصارى جهدنا للنظر في طلبك بشكل إيجابي.

obliged by regulatory directives/requirements, we shall do our utmost to consider your application positively.

- **Delay in Approval:** We endeavor to process credit and financing applications in a timely manner. Should delays occur, we will communicate the reasons and provide regular updates until a decision is reached. Exceptional requests may require more time from our end, we shall keep you abreast of the status of your request.
- **Unclear Terms and Conditions:** We are committed to providing transparent and easily understandable terms and conditions for our credit and financing products. Should you require further clarification or have inquiries regarding the terms, please do not hesitate to reach out to our customer service team.
- **Unfair Practice:** We adhere strictly to fair banking practices and comply with applicable regulations. Should you suspect any unfair practices, kindly bring them to our attention, and we will undertake a thorough investigation into the matter.
- **Installments:** We are committed to providing you with transparent and precise information regarding installment plans for financed assets or services. The Bank is committed to provide you a clear and accurate details about the number of installments, payment amounts, due dates, and any associated fees or charges. In some of our products, future installments may be subject to change and amendment in accordance with applicable rates. Any change in installments amounts will be communicated in advance to you.
- **Rate:** We understand the importance of providing you with comprehensive information about the applicable profit rates for our financing products. We are dedicated to offering clear and concise details about the profit rate, as well as any factors that may influence the rate over the financing period.
- **Period:** We are dedicated to clearly communicating the duration of the financing agreement, allowing you to plan your repayments and financial commitments accordingly.
- **Financed Assets/Services:** Our commitment is to provide you with precise and comprehensive information pertaining to the assets or services being financed. This includes furnishing you with detailed specifications, features, offers and outlining any additional aspects or terms related to the commodity that the bank will acquire on your behalf.
- **Early Settlement:** We recognize your right to inquire about options for early settlement of the financing agreement. We are committed to providing you with the necessary information pertaining to the process, requirements, and any applicable fees or adjustments associated with early settlement. Additionally, we will also address the insurance refund related to your finance and ensure that you receive the relevant details.

• **تأخير الموافقة:** سنسعى جاهدين لتنفيذ طلبات الائتمان والتمويل دون تأخير. وفي حال حدوث أي تأخير، سنعلن عن أسبابه وسنوافيك بالمستجدات بانتظام لحين التوصل إلى قرار. وقد تتطلب الطلبات الاستثنائية وقتاً إضافياً من جانبنا، وسنبذلك بحال طلبك.

• **عدم وضوح الشروط والأحكام:** نحن ملتزمون بتوفير شروط وأحكام شفافة وسهلة الفهم لمنتجاتنا الائتمانية والتمويلية. وإذا كنت بحاجة إلى مزيد من التوضيح أو إذا كان لديك أي استفسارات بخصوص الشروط، فلا تتردد في التواصل مع قسم خدمة العملاء لدينا.

• **الممارسات غير العادلة:** نلتزم التزاماً صارماً بالممارسات المصرفية العادلة ونلتزم باللوائح المعمول بها. وإذا كنت تشك في أي ممارسات غير عادلة، فيرجى لفت انتباهنا إليها، وسنجري تحقيقاً شاملاً في الأمر.

• **الأقساط:** نحن ملتزمون بموافاتك بمعلومات شفافة ودقيقة فيما يتعلق بخطة التقسيط للأصول أو الخدمات الممولة. ويلتزم البنك بموافاتك ببيانات واضحة ودقيقة عن عدد الأقساط ومبالغ السداد وتواريخ الاستحقاق وأي رسوم أو تكاليف مرتبطة بها. وفي بعض منتجاتنا، قد تخضع الأقساط المستقبلية للتغيير والتعديل وفقاً للأسعار المعمول بها. وسيتم إبلاغك مسبقاً بأي تغيير يطرأ على مبالغ الأقساط.

• **معدل الربح:** نحن ندرك أهمية تقديم معلومات شاملة إليك حول معدلات الأرباح المطبقة على منتجاتنا التمويلية. ونحن ملتزمون بتقديم بيانات واضحة وموجزة حول معدل الأرباح، بالإضافة إلى أي عوامل قد تؤثر على معدل الربح خلال فترة التمويل.

• **المدة:** نحن ملتزمون بالإبلاغ عن مدة اتفاقية التمويل بوضوح، مما يسمح لك بتخطيط أقساط السداد والتزاماتك المالية وفقاً لذلك.

• **الأصول/الخدمات الممولة:** نحن ملتزمون بأن نقدم إليك معلومات دقيقة وشاملة تتعلق بالأصول أو الخدمات التي يتم تمويلها. وهذا يشمل موافاتك بمواصفات تفصيلية والسمات والخصائص والعروض وتوضيح أي جوانب أو شروط إضافية تتعلق بالسلمة/ الخدمة التي سيمولها البنك.

• **التسوية المبكرة:** نحن ندرك حقك في الاستفسار عن خيارات التسوية المبكرة لاتفاقية التمويل. ونحن ملتزمون بموافاتك بالمعلومات اللازمة المتعلقة بالعملية والمتطلبات وأي رسوم أو تعديلات مطبقة مرتبطة بالتسوية المبكرة. إضافة إلى ذلك، سنقوم أيضاً بمعالجة استرداد التأمين المتعلق بتمويلك والتأكد من حصولك على التفاصيل ذات الصلة.

9. الخصوصية وحماية البيانات:

9. Privacy and Data Protection:

You have the right to privacy and the protection of your personal and financial information in accordance with applicable laws and regulations. We are committed to maintaining the confidentiality and security of your data. Additionally, you have the right to withdraw your consent related to benefit or E-KYC processes. If you wish to withdraw your consent, please inform us, and we will provide you with the necessary assistance to proceed accordingly.

لديك الحق في الخصوصية وحماية معلوماتك الشخصية والمالية وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها، ونحن ملتزمون بالحفاظ على سرية وأمن بياناتك. علاوةً على ذلك، لديك الحق في سحب موافقتك المتعلقة بالمزايا أو عمليات تحديد هوية العملاء الإلكترونية. وإذا كنت ترغب في سحب موافقتك، فيرجى إبلاغنا بذلك، وسنقدم لك المساعدة اللازمة لسحبها.

10. Misleading Advertisements:

10. الإعلانات المضللة:

- **Truthful Representation:** The Bank should accurately represent their products, services, and offers in advertising materials without using deceptive or misleading language or visuals.
- **Clear Disclosures:** We will provide clear and prominent disclosures in advertisements, including all relevant terms, conditions, fees, and limitations associated with the advertised products or services.
- **Fair Comparison:** Any comparisons made in advertising will be fair, factual, and based on objective criteria. We shall not disparage competitors or misrepresent their offerings.
- **No False Claims:** We will refrain from making false or unsubstantiated claims about the benefits, features, or performance of our products or services in advertisements.
- **No Bait-and-Switch Tactics:** The Bank will not engage in bait-and-switch tactics, where we advertise a product or service at a certain price or with certain features but then attempt to sell a different product or service at a higher price or with different terms.
- **Clarity in Pricing:** Pricing information in our advertisements will be clear, accurate, and not misleading. We shall disclose all fees, charges, and conditions associated with the advertised products or services.
- **Protection for Vulnerable Customers:** Particular care will be taken to ensure that advertising does not exploit or mislead vulnerable or financially inexperienced customers, such as the elderly or individuals with limited financial literacy.
- **Regulatory Compliance:** The Bank will comply with all applicable laws, regulations, and industry standards governing advertising practices, including those set forth by regulatory authorities such as the Central Bank of Bahrain, Ministry of Industry and Commerce, etc.
- **Recourse for Misleading Advertising:** Customers who believe they have been misled by may lodge their complaint with the bank or relevant regulatory authorities.

• **التمثيل الصادق:** يلتزم البنك بتمثيل منتجاته وخدماته وعروضه بدقة في المواد الإعلانية دون استخدام لغة أو صور خادعة أو مضللة.

• **الإفصاحات الواضحة:** سنقدم إفصاحات واضحة وبارزة في الإعلانات، بما في ذلك جميع الشروط والأحكام والرسوم والقيود ذات الصلة المرتبطة بالمنتجات أو الخدمات المعلن عنها.

• **المقارنة العادلة:** أي مقارنات يتم إجراؤها في الإعلانات ستكون عادلة وواقعية ومبنية على معايير موضوعية. ولن نقوم بأي ممارسة تؤدي إلى الانتقاص من المنافسين أو تحريف عروضهم.

• **عدم وجود ادعاءات كاذبة:** نلتزم بعدم تقديم أي ادعاءات كاذبة أو غير مدعومة بأدلة حول مزايا أو ميزات أو أداء منتجاتنا أو خدماتنا في الإعلانات.

• **عدم استخدام أساليب إغرائية خادعة:** لن يشارك البنك في أي أساليب إغرائية خادعة، بحيث نقوم بالإعلان عن منتج أو خدمة بسعر معين أو بميزات معينة ولكن بعد ذلك نحاول بيع منتج أو خدمة مختلفة بسعر أكبر أو بشروط مختلفة.

• **الوضوح في التسعير:** ستكون معلومات التسعير في إعلاناتنا واضحة ودقيقة وغير مضللة. سنكشف عن جميع الرسوم والتكاليف والشروط المرتبطة بالمنتجات أو الخدمات المعلن عنها.

• **حماية العملاء البسطاء:** نولي العميل اهتمامًا خاصًا لضمان عدم استغلال الإعلانات أو تضليل العملاء البسطاء أو عديمي الخبرة المالية، مثل كبار السن أو الأفراد الذين لديهم معرفة محدودة بالأمور المالية.

• **الالتزام الرقابي:** يلتزم البنك بجميع القوانين واللوائح ومعايير الصناعة المعمول بها والتي تحكم الممارسات الإعلانية، بما في ذلك ما تنص عليه الجهات الرقابية، مثل مصرف البحرين المركزي، ووزارة الصناعة والتجارة، وغيرهم.

• **الرجوع على الإعلانات المضللة:** يمكن للعملاء الذين يرون أنهم تعرضوا للتضليل، تقديم شكاوهم إلى البنك أو الجهات الرقابية ذات الصلة.

11. Access to Information:

You have the right to access information about your accounts, transactions, fees, and other relevant banking services promptly and conveniently.

11. الوصول إلى المعلومات:

لديك الحق في الوصول إلى المعلومات المتعلقة بحساباتك ومعاملاتك ورسومك والخدمات المصرفية الأخرى ذات الصلة بسرعة وسهولة.

12. Contact Us:

You have the right to access fair and efficient mechanisms for resolving disputes or complaints, including the ability to escalate issues to regulatory authorities if necessary.

12. الاتصال بنا:

لديك الحق في الوصول إلى آليات عادلة وفعالة لتسوية أي اعتراضات أو حل الشكاوى، بما في ذلك القدرة على تصعيد المشكلات إلى الجهات الرقابية، إذا لزم الأمر.

Call Center	+973 13 300 400 (24/7)	مركز الاتصال
Report Lost or Stolen Card	+973 13 300 400 (24/7)	الإبلاغ عن البطاقة المفقودة أو المسروقة
Suggestions\inquiry	+973 13 300 400 (24/7) customer_care@albaraka.bh	اقتراحات / استفسار
Complaints	+973 13 300 400 (24/7) complaints@albaraka.bh	شكاوى
Fraud	+973 13 300 400 (24/7)	الاحتيال
Whistleblowing	whistleblowing@albaraka.bh	الإبلاغ عن المخالفات
Al Barakat Rewards	rewards@albaraka.bh	مكافآت البركات
Data Privacy	DPS@albaraka.bh	خصوصية البيانات

The above rights aim to ensure that you are treated fairly, protected, and empowered to make informed decisions about your banking transactions and dealings.

تهدف الحقوق المذكورة أعلاه ضمان التعامل معك بشكل عادل وحميتك وتمكينك من اتخاذ قرارات مبنية على معلومات صحيحة بشأن معاملتك وتعاملاتك المصرفية.