

## استفسارات العملاء وإجراءات الشكاوى Customer Inquiries and Complaints Procedures

Our aim is to find a fair and timely solution that puts our customers first. If you have inquires/complaints about AIB's products and/or services, the following will guide you on various ways to raise your inquires/complaints and have them addressed promptly.

هدفنا هو إيجاد حل عادل وفي وقت مناسب لوضع عملائنا في المقام الأول. إذا كانت لديك استفسارات/شكاوى حول منتجات أو خدمات بنك البركة الإسلامي، فسوف يرشدك ما يلي حول كيفية معالجة استفسارك/شكاوك بسرعة.

### 1. The Hotline:

### 1. مركز الخط الساخن:

Please contact **+973 13 300 400 (24/7)**. The Contact Centre is available to answer your questions and/or inquiries, including those related to assisting you in filling your complaint.

يرجى الاتصال **+973 13 300 400 (24/7)**. مركز الاتصال متاح للإجابة على أي أسئلة أو استفسارات، بما في ذلك الاستفسارات و / أو المساعدة في تقديم شكوى.

### 2. Talk to the people at your nearest Branch or Service Centre:

### 2. تحدث إلى موظفي فرعك أو مركز الخدمة:

Our customer service representatives at each branch assist our customers with questions, suggestions, and complaints. If the person you speak to is not able to resolve your concern to your satisfaction, please speak directly to the Branch Manager, who has the authority to resolve the majority of problems that arise.

يساعد ممثلو خدمة العملاء لدينا في كل فرع عملاءنا في طرح الأسئلة والاقتراحات والشكاوى. إذا كان الشخص الذي تحدثت إليه غير قادر على حل مخاوفك بما يرضيك، فيرجى التحدث مباشرة إلى مدير الفرع، الذي لديه السلطة لحل غالبية المشاكل التي تنشأ.

### 3. Make a complaint through the "Complaints Officer":

### 3. تقديم شكوى من خلال "مسئول الشكاوى":

If the Branch Manager has been unable to resolve your complaint satisfactorily, you may open a formal complaint, which will be handled by the "Complaint's officer" of the bank.

إذا كان مدير الفرع غير قادر على حل شكاوك بشكل مرض، يمكنك فتح شكوى رسمية ثم يتم التعامل مع الشكاوى من قبل "مسئول الشكاوى" في البنك.

## How to make a written complaint

## كيف يمكنك تقديم شكوى مكتوبة

Complaints should be made in writing through one of the following channels:

يجب تقديم الشكاوى مكتوبة من خلال إحدى القنوات الآتية:

1. **Online Form:** You can complete the online complaints form on Al Baraka's website [Click Here.](#)

1. عبر الإنترنت: يمكنك إكمال نموذج الشكاوى على موقع بنك البركة [اضغط هنا.](#)

2. **Complaints E-mail/Telephone:**  
[Complaints@albaraka.bh](mailto:Complaints@albaraka.bh)

2. البريد الإلكتروني/الهاتف  
[Complaints@albaraka.bh](mailto:Complaints@albaraka.bh)

**Telephone: +973 13 300 400**

الهاتف: +973 13 300 400

3. **By Post:** Kindly post it to the following address:

4. عن طريق البريد: يرجى إرسالها على العنوان التالي:

Complaint Officer (CC),  
AlBaraka Tower, Bahrain Bay,  
P.O. Box 1882,  
Manama, Kingdom of Bahrain.

مسؤول الشكاوى (CC)،  
برج البركة، خليج البحرين،  
ص. ب 1882،  
المنامة، مملكة البحرين.

Please remember to take the postal service time into account for our response time.

قد تتأثر استجابتنا عبر الخدمة البريدية وفقاً لفترة تلقي البريد وإيصاله.

## Expected timeline to address your requirement and complaints:

## الوقت الزمني المتوقع لتلبية متطلباتك وشكاويك:

Unless otherwise prescribed by the CBB, the following general guidelines will be followed regarding responses to issues and Complaints/Allegations:

ما لم ينص مصرف البحرين المركزي على خلاف ذلك، سيتم اتباع الإرشادات العامة التالية فيما يتعلق بالرد على الشكاوى / ادعاءات:

- a. The bank will investigate the complaints\inquiries as soon as possible and shall get back to you within 5 working days.

أ. سيقوم البنك بالتحقيق في الشكاوى/استفسارات في أسرع وقت ممكن ويتم الرد في غضون 5 أيام عمل.

- b. In case the compliant requires more time, the bank will update the customer and provide a resolution within 4 weeks.

ب. في حال تطلب الأمر في حل الشكوى مزيداً من الوقت، سيتم إخطار العميل بذلك و سوف يتم الرد في غضون 4 أسابيع.

If you are not satisfied with the provided solution/explanation, you may escalate your complaint to the Customer Protection Unit - Central Bank of Bahrain (CBB) within 30 days from our response.

إذا لم تكن راضياً عن الحل/التفسير المقدم من قبل البنك، فيمكنك التواصل مع وحدة حماية العملاء - مصرف البحرين المركزي في غضون 30 يوماً من ردنا.