

## Customer Complaints Guide

Your Opinion Matters.  
We're Here to Listen.

At Al Baraka Group B.S.C (C) (ABG), we value your opinion and are committed to provide you with the high-quality service lead by excellence.

## دليل إجراءات شكاوى العملاء

رأيك يهمنا.  
نحن هنا للاستماع إليك.

في مجموعة البركة ش.م.ب (مقفلة)، نُقدّر رأيك ونلتزم بتقديم خدمة عالية الجودة، نركز على التميّز والريادة.

Al Baraka Group welcomes your feedback and accepts complaints through all channels, including email, formal letters, or walk-ins.

To ensure your concerns are documented accurately and resolved as quickly as possible, we highly encourage submitting your complaint in writing; however, you may also reach us by telephone. No fees or charges will ever be levied against a customer for filing a complaint.



ترحب مجموعة البركة بملاحظاتكم وتستقبل الشكاوى عبر جميع القنوات المتاحة، بما في ذلك البريد الإلكتروني، والخطابات الرسمية، أو الزيارات الشخصية.

ولضمان توثيق مخاوفكم بدقة ومعالجتها بأسرع وقت ممكن، نشجعكم بشدة على تقديم شكاواكم كتابيًا، مع إمكانية التواصل معنا أيضًا عبر الهاتف. ولن يتم فرض أي رسوم أو تكاليف على العميل مقابل تقديم شكوى تحت أي ظرف من الظروف.

Please provide your full name, ID number, contact number, and email address to help us review your complaint and contact you for issue resolution/clarification.



يرجى تزويدنا بالاسم الكامل، ورقم الهوية، ورقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني الخاص بكم، وذلك لمساعدتنا في مراجعة شكاواكم والتواصل معكم لمعالجة الموضوع أو طلب أي إيضاحات إضافية عند الحاجة.

If you have a complaint or feedback about any service you received, please reach us through any of the following channels:

إذا كانت لديكم شكوى أو ملاحظة بشأن أي خدمة تلقيتموها، يرجى التواصل معنا عبر أي من القنوات التالية:

## Write to Us

Email: ABGComplaints@albaraka.com



## تواصل معنا كتابياً

البريد الإلكتروني: ABGComplaints@albaraka.com

## Visit Us

## Address:

Al Baraka Group B.S.C. (C)  
Al Baraka Headquarters, Bahrain Bay,  
PO Box 1882, Manama, Kingdom of Bahrain



## تفضل بزيارتنا

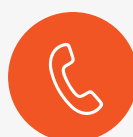
## العنوان:

مجموعة البركة ش.م.ب. (مقفلة)  
المقر الرئيسي لمجموعة البركة، خليج البحرين،  
صندوق بريد 1882، المنامة، مملكة البحرين

## Call Us

## Contact:

Complaints Management Unit  
Tel: +973 17541122 Ext: 252, 146 and 204



## اتصل بنا

## جهة الاتصال:

وحدة إدارة الشكاوى  
هاتف: +973 17541122 تحويلة: 252، 146 و 204

## Complaints Acknowledgements

All complaints received will be acknowledged in writing to you along with a reference number within 5 working days of receiving the complaint.



## تأكيد استلام الشكاوى

سيتم تأكيد استلام جميع الشكاوى الواردة من خلال مراسلتكم بذلك خطيًا، مع تزويدكم برقم مرجعي خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى.

## Complaint Resolution

Following your complaint acknowledgment, ABG will respond in writing to your complaint within 4 weeks of receiving the complaint, explaining the position and our decision on how your complaint will be dealt with.



## الرد النهائي على الشكاوى

بعد تأكيد استلام شكاواكم، ستقوم مجموعة البركة بالرد كتابياً على شكاواكم خلال مدة لا تتجاوز 4 أسابيع من تاريخ استلام الشكاوى، موضحةً موقفها والقرار المتخذ بشأن كيفية معالجة شكاواكم.

## Unsatisfied Complaints

If you are not satisfied with the ABG's final response to your complaint, you have the right to refer the case to the Central Bank of Bahrain Consumer Protection Unit, within 30 calendar days from the date of receiving our final response.



## عدم الرضا عن حل الشكاوى

إذا لم تكن راضيًا عن الرد النهائي الصادر من مجموعة البركة بخصوص شكاواكم، فيحق لك إحالة الشكاوى إلى وحدة حماية المستهلك التابعة لمصرف البحرين المركزي خلال 30 يومًا تقويميًا من تاريخ استلامك للرد النهائي.



مكتب حماية المستهلك على الرقم  
Consumer Protection office:  
+973 17547789



زيارة الموقع الإلكتروني الرسمي لمصرف البحرين المركزي  
Visit CBB Official Website:  
<https://www.cbb.gov.bh/>