

## CUSTOMER COMPLAINTS PROCEDURE



Customer satisfaction is at the core of Alubaf Arab International Bank's business model. However, in case a customer is not satisfied with our service he/she may convey his/her grievance in writing at the Bank, or through a letter/ email addressed to the Customer Complaints Officer at the following address:

**Ms. Najla Mahmood Qambar**  
**Head of Compliance**  
**ALUBAF Arab International Bank B.S.C (c)**  
**Alubaf Tower**  
**P.O Box 11529**  
**Manama, Bahrain**  
**Tel: (+973) 17517722**  
**Fax: (+973) 17517721**  
**Email: [feedback@alubafbank.com](mailto:feedback@alubafbank.com)**

The Customer Complaints Officer will acknowledge the grievance within five working days of the receipt of complaint. A response to your grievance will be sent within three weeks of our acknowledgement.

In case the reply received from the Bank is not satisfactory, the customer may write to the Chief Executive Officer of the Bank at the following address:

**Chief Executive Officer,**  
**ALUBAF Arab International Bank B.S.C (c)**  
**Alubaf Tower**  
**P.O Box 11529**  
**Manama, Bahrain**  
**Tel: (+973) 17517722**  
**Fax: (+973) 17517721**

In case the customer still remains unsatisfied , the matter may be taken up with The Central bank of Bahrain at the below mentioned address:

**Compliance Directorate,**  
**Central Bank of Bahrain**  
**Manama**  
**Kingdom of Bahrain**

## CUSTOMER COMPLAINTS PROCEDURE



تعتبر راحة العملاء أمراً رئيسياً وهاماً وفقاً لنظام عمل بنك اليوباف العربي الدولي. في حال عدم شعور أي عميل بالارتياح من خدمتنا، يستطيع أن يتقدم بشكوى خطية في البنك، أو من خلال تقديم خطاب/ رسالة بالبريد الإلكتروني موجهة إلى مسئول شكاوى العملاء على العنوان التالي:

السيدة نجلاء محمود قمبر  
رئيس قسم الامتثال  
بنك اليوباف العربي الدولي ،  
برج اليوباف،  
ص.ب رقم 11529،  
المنامة، مملكة البحرين  
البريد الإلكتروني: [feedback@alubafbank.com](mailto:feedback@alubafbank.com)

سوف يقوم المسئول عن شكاوى العملاء بإقرار استلام الشكاوى في غضون خمسة أيام عمل من استلامها. سوف يرسل الرد فيما يتعلق بالشكوى التي قمت بتقديمها في غضون ثلاثة أسابيع من إقرارنا باستلامها.

في حال لم يحقق الرد المستلم في البنك رضا العميل، يمكن أن يحرر العميل شكواه إلى الرئيس التنفيذي للبنك على العنوان التالي:

الرئيس التنفيذي،  
بنك اليوباف العربي الدولي ،  
برج اليوباف،  
ص.ب رقم 11529،  
المنامة، مملكة البحرين

في حال استمر شعور العميل بعدم الرضا، يمكن إحالة الموضوع إلى مصرف البحرين المركزي على العنوان التالي:

إدارة المتابعة،  
مصرف البحرين المركزي  
المنامة، مملكة البحرين