



CENTRAL BANK OF BAHRAIN (CBB) OFFICIAL COMPLAINTS PROCEDURES

إجراءات مصرف البحرين المركزي الرسمية للشكاوى

BANKS/ FINANCIAL INSTITUTIONS/ CAPITAL MARKETS

البنوك/المؤسسات المالية/الأسواق المالية

- 1 Send your complaint through an email or write an official letter to the banks/financial institution's complaints team (details of the email address can be found through the bank/financial institution's official electronic website).
- 2 The bank/financial institution should investigate the complaint, acknowledge the receipt of the complaint within 5 business days and provide a written response within 4 weeks.
- 3 If the response is unsatisfactory in your opinion, please submit a complaint along with the bank/ financial institution's written response through the CBB Website (consumer protection) or the National application (Tawasul) or by hand to the Central Bank of Bahrain building.

- 1 إرسال بريد إلكتروني أو كتابة خطاب رسمي إلى فريق الشكاوى الخاص بالبنك/المؤسسة المالية المراد الشكوى عليه (يمكن الحصول على البريد الإلكتروني عبر موقع البنك/المؤسسة المالية الإلكتروني الرسمي).
- 2 يجب على البنك/المؤسسة المالية التحقيق في موضوع الشكوى، تأكيد استلام الشكوى خلال 5 أيام عمل والقيام بالرد كتابياً في غضون 4 أسابيع كحد أقصى.
- 3 إذا كان الرد غير مرضٍ من وجهة نظرك، قم بتقديم شكوى مع إرفاق الرد الخطي المستلم من البنك/المؤسسة المالية عبر الموقع الإلكتروني الخاص بمصرف البحرين المركزي (حماية المستهلك) أو عبر تطبيق (تواصل) الوطني أو تسليمه باليد في مبنى المصرف.

مكتب حماية المستهلك

Consumer Protection Office

☎ 17547789

✉ complaint@cbb.gov.bh



الموقع الرسمي لمصرف البحرين المركزي
The official Central Bank of Bahrain
Website
www.cbb.gov.bh

