

Customer Complaints Handling Procedure

إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

We at Procco Financial Services W.L.L. are committed to providing quality services to our customers. We encourage our customers to immediately contact us if at any stage they feel that our service levels are not up to their expectations.

نحن شركة بروكو للخدمات المالية ذ.م.م نضع على رأس أولوياتنا تقديم خدمات عالية الجودة لعملائنا، لتقديم أفضل خدماتنا لهم، ولتشجيع عملائنا على الاتصال بنا على الفور إذا شعروا في أي مرحلة أن مستويات خدماتنا لا ترقى إلى مستوى توقعاتهم.

For any comments/clarifications, customers may contact their normal point of contact within the company or the concerned department. If you are not satisfied with the answers/clarifications, customers who wish to file a complaint are advised to follow the below procedure.

للحصول على مزيد من التعليقات / الإيضاحات، يمكن للعملاء الاتصال بنقطة الاتصال المعتادة داخل الشركة أو الإدارة المعنية، وإذا شعرتم بعد الرضا عن الإجابات/التوضيحات، نرجو من عملائنا الذين يرغبون في تقديم شكوى باتباع الإجراء التالي.

All complaints will be handled responsibly and in an efficient, prompt, confidential, and fair manner.

سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بطريقة مسؤولة وفعالة، وسريعة، وعادلة.

1. Filing Complaints

1- تقديم الشكاوى

- a. Please do not hesitate to contact us if you need any assistance in filing a complaint on telephone number +973 17567012.

أ. يرجى ألا تترددوا في الاتصال بنا، في حال حاجتكم لمزيد من المساعدة في تقديم شكوى على رقم الهاتف: +97317567012.

على مدار ساعات العمل الواردة أدناه:

Our working hours:

Sunday to Thursday: 8:00 am to 6:00 pm

من الأحد إلى الخميس: من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 6:00 مساءً

- b. You may download the [Customer Complaint Form](#) from our website www.procco.com. Alternatively, you may call your point of contact within Procco or Procco's Customer Complaints Officer. At your request, the form will be provided to you by fax, email or registered mail.

ب. يمكنكم تنزيل نموذج شكاوى العملاء من موقعنا www.procco.com أو الاتصال بنقطة الاتصال الخاصة بك داخل بروكو أو مسؤول شكاوى عملاء بروكو بدلاً عن ذلك. بناءً على طلبكم، سيتم تقديم النموذج إليكم عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني أو البريد المسجل.



- c. Please complete the Customer Complaint Form and send it to the company through the following means provided below:

Procco's Office Address:
Procco Financial Services W.L.L.
Offices 401-403, 4th Floor
Almoayyed Tower
Seef District, P.O. Box 18012
Manama, Kingdom of Bahrain

Customer Complaints Officer:
Ms. Fatema AL Moamen
Compliance Department
Procco Financial Services W.L.L.
Telephone: +973 17567012
Fax: +973 17564068
Email: compliance@procco.com

يرجى ملء نموذج شكاوى العملاء وإرساله إلى الشركة من خلال الوسائل التالية الواردة أدناه:

عنوان مكتب بروكو:
بروكو للخدمات المالية ذ.م.م
المكاتب 403-401 ، الطابق الرابع برج المؤيد
منطقة السيف، صندوق بريد 18012
المنامة ، مملكة البحرين

موظف شكاوي العملاء:
السيدة فاطمة المؤمن
إدارة الالتزام
بروكو للخدمات المالية ذ.م.م
هاتف: 0097317567012
الفاكس: 0097317564068
البريد الإلكتروني:
compliance@procco.com

2. Receiving Complaints

2- تلقي الشكاوى

- a. Any Customer Complaint Form received by the Company will be assigned a complaint reference number and registered in the Customer Complaints Register maintained by the Customer Complaints Officer
- b. After receiving your signed completed Customer Complaint Form, our Customer Complaints Officer will send you an acknowledgment within 24 hours of receipt of your complaint.

أ. سيتم تعيين رقم مرجعي للشكاوى لأي نموذج لشكاوي العملاء تتلقاه الشركة ويتم تسجيله في السجل المخصص لذلك، والذي يحتفظ به موظف شكاوي العملاء

ب. بعد استلام نموذج شكاوى العملاء المكتمل والموقع ، سيرسل إليك موظف شكاوى العملاء إقراراً خلال 24 ساعة من تاريخ استلام شكاواك.

3. Handling Complaints

3- التعامل مع الشكاوى

- a. The complaint will be thoroughly investigated and resolved by the Customer Complaints Officer in coordination with the Head of the Department involved with the complaint.

أ. سيتم التحقيق في الشكاوى وحلها بشكل كامل من قبل موظف شكاوى العملاء بالتنسيق مع رئيس القسم المعني بالشكاوى.



- b. Upon investigation of the complaint, we will provide you with a written statement within five (5) working days of your complaint stating the company's position and indicating how we propose to resolve your complaint.

ب. بعد التحقيق وفحص الشكوى، سنقدم لك بيانًا مكتوبًا خلال خمسة (5) أيام عمل من شكواك يوضح موقف الشركة ونشير إلى كيفية اقتراحنا لحل شكواك.

4. Escalation Channel

4- قنوات التصعيد

- a. We will utilize all possible efforts to resolve your complaints internally. However, if you are still not satisfied with our final response, you have the right to escalate your complaint to the Consumer Protection Unit at the Central Bank of Bahrain (CBB) within thirty (30) calendar days from the date of Procco's final response.
- b. You may complete the CBB's complaint form provided in the following links.

أ. سوف نبذل كل الجهود الممكنة لحل شكواك داخليًا. ومع ذلك، إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن ردنا النهائي، فلديك الحق في تصعيد شكواك إلى مركز حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي خلال ثلاثين (30) يومًا من تاريخ الرد النهائي من المرسل لكم من بروكو.

ب. يمكنك ملء نموذج شكوى مصرف البحرين المركزي المقدم في الروابط التالية.

<https://www.cbb.gov.bh/consumer-information/>

<https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/>

<https://www.cbb.gov.bh/consumer-information/>

<https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/>