

## Investors' Simple Guide to Complaints

Bank Alkhair seeks to deliver exceptional value to clients and shareholders through a focus on innovation, professionalism and integrity – the shared values that drive the Bank's endeavor to be a leading global provider of Shari'ah-compliant financial services.

In striving to ensure clients receive the highest quality of service and attention, and in line with regulatory requirements and best practices, BAK has implemented an investor complaints handling procedure (which can be found on the Bank's website). This simple guide summarizes that procedure for investors/shareholders convenience.

### Simplified Process

- Complaints will be handled by an independent Complaints officer (the Chief Compliance Officer, reporting directly to the Board of Directors) to ensure your complaints are handled confidentially and equitably;

**Chief Compliance Officer**

[complaints@bankalkhair.com](mailto:complaints@bankalkhair.com)

Telephone: 17566045

- An acknowledgement of your complaint will be sent to you within five working days, and a response will be sent within four weeks of receiving the complaint explaining corrective actions to be taken.

### Escalation Channels

- If you are not satisfied with the response / resolution received, you may make a further complaint to Bank Alkhair's Audit Committee;

**Chairman of Audit Committee:**

[adehailan@bankalkhair.com](mailto:adehailan@bankalkhair.com)

**Head of Internal Audit:**

[mkhan@bankalkhair.com](mailto:mkhan@bankalkhair.com)

- In the event that your issue is still unresolved, you can pursue your complaint further to the Compliance Directorate at the CBB;

**CBB Compliance Directorate**

[compliance@cbb.gov.bh](mailto:compliance@cbb.gov.bh)

## دليل موجز لشكاوى المستثمرين

يسعى بنك الخير لتقديم قيمة استثنائية للعملاء والمساهمين من خلال التركيز على الابتكار والنزاهة – وهي القيم المشتركة التي تدفع البنك لتكون إحدى الشركات الرائدة عالمياً في مجال الخدمات المالية والمصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

في السعي لضمان حصول العملاء على أعلى مستوى الجودة من الخدمة والاهتمام، وتمشياً مع المتطلبات التنظيمية والرقابية وأفضل الممارسات الدولية، نفذ البنك إجراءات التعامل مع شكاوى المستثمرين (والتي يمكن الاطلاع عليها على موقع البنك على الإنترنت) و يلخص هذا دليل الموجز هذا الإجراء من أجل راحتك.

## عملية مبسطة

- سيتم التعامل مع الشكاوى من قبل ضابط الشكاوى المستقل (كبير مسؤولي الالتزام في البنك، والذي يتبع مباشرة إلى مجلس الإدارة) وذلك لضمان التعامل مع الشكاوى الخاصة بك بسرية تامة وإنصاف؛

كبير مسؤولي الالتزام  
[complaints@bankalkhair.com](mailto:complaints@bankalkhair.com)  
الهاتف: 17566045

- سوف يتم إرسال رد على تأكيد الاستلام على شكاوىك في غضون خمسة أيام عمل، وسيتم إرسال ردا في غضون أربعة أسابيع من تلقي الشكاوى موضحاً الإجراءات التصحيحية الواجب اتخاذها.

## قنوات التصعيد

- إذا كنت غير راضٍ عن استجابة / القرار الواردة لك، يمكنك تقديم شكوى أخرى إلى لجنة التدقيق ؛

رئيس لجنة التدقيق: <a href="mailto:adehailan@bankalkhair.com">adehailan@bankalkhair.com</a>	رئيس التدقيق الداخلي: <a href="mailto:mkhan@bankalkhair.com">mkhan@bankalkhair.com</a>
--	---

- في حالة عدم حل الشكاوى يمكنك إرسال شكوى إلى إدارة الامتثال في مصرف البحرين المركزي؛

إدارة الالتزام:  
[compliance@cbb.gov.bh](mailto:compliance@cbb.gov.bh)