

Telephone

Date

التاريخ / /

**COMPLAINT FORM**

**نموذج شكوى**

Name

الاسم رقم الهاتف

Fax Civil ID Number

الرقم المدني الفاكس

Address branch/ country

الفرع / الدولة العنوان

Email

Account Number

رقم الحساب البريد الإلكتروني

Complaints against

الشكوى ضد /

**COMPLAINT DETAILS**

**موضوع الشــكوى**

Description of attached documents, if any/ kindly add supporting documents if any

بيان المستندات المرفقة إن وجدت / يرجى إضافة المستندات المثبتة للشكوى ان وجدت

No documents

لا توجد مستندات

**الإقرارات DECLARATIONS**

I hereby undertake that the information reported above is true and. that the complaint is not under litigation before any court and that I have no right to take any other action in case of agreement on a corrective action with the Bank and the Bank’s implementation of that action. I further undertake not to file any complaint again to the Central Bank of Bahrain for the same subject.

وأقر بأن جميع المعلومات التي أدليت بها اعلاه صحيحة ومطابقة للواقع، وأتحمل المسئولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات، كما أقر بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء وألتزم بعدم أحقيتي في اتخاذ أي إجراء أخر في حالة الاتفاق مع الشركة على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى وتمام تنفيذ الشركة لهذا الإجراء، وألتزم أيضا بعدم إعادة تقديم أي شكوى لبنك البحرين المركزي عن ذات

الموضوع.

 أقر أنني استلمت نسخة من هذه الشكوى. complaint. this of copy a received have I that declare I hereby

Date: : التاريخ Signature: : التوقيع Note: The response to the customer’s submitted complaint will be given within 15 working days from the Customer Protection and Complaint Unit’s date of receipt.

ملاحظة: يتم الـرد على الشكـوى المقدمة من العميـل في خلال 15 يوم عمــل من تـاريخ استلام الشكـوى إلى وحـدة الشكــاوي وحماية العملاء.

 لتقديم شكوى، يرجى تعبئة نموذج الشكاوى المرفق وتقديمه من خلال:

* تسليمها باليد لوحدة شكاوى العملاء الكائنة في المقر الرئيسي لشركة ماي فاتورة، برج ويست بويت توار – مجمع 436 – ضاحية السيف
* ارسالها بالبريد الى وحدة شكاوى العملاء بشركة ماي فاتورة على العنوان البريدي المسجل للشركة
* البريد الإلكتروني باسم وحدة شكاوى العملاء ((complaints@myfatoorah.com and supportbhr@Myfatoorah.com

ويمكنك تقديم الشكوى بالاتصال هاتفيا على رقم خدمة العملاء 17672335 في البحرين أو أرقام خدمة العملاء في الدول الأخرى

المدة المحددة لوحدة الشكاوى بشركة ماي فاتورة لتقديم الرد للعميل لا تتعدى 15 يوم عمل من تاريخ استلام وحدة الشكاوى للشكوى.

دور وحدة الشكاوى هو دور فني بحت ولا يمكن الاستناد إليه أو استخدامه كدليل إذا ما تم إحالة موضوع الشكوى إلى القضاء كما لا يمكن أن تقوم بدور الرد على استفسارات العملاء باستثناء موضوع الشكوى قيد الدرس.

To submit a complaint, please complete the attached complaint form and submit it through:

* By hand to the Customer Complaints Unit located in the headquarters of MyFatoorah BSC ©, Seef Area, West Point Tower, 5th Floor or the company’s offices in the other countries.
* By post to the Customer Complaints Unit at MyFatoorah Company.
* By E-mail to the Customer Complaints Unit (complaints@myfatoorah.com)

You can submit a complaint by calling the customer service number +973 17672335 in Bahrain, or the customer service numbers in the other countries.

The period specified for the complaint’s unit at MyFatoorah Company to provide a response to the customer does not exceed 15 working days from the date of receipt of the complaint by the complaint’s unit.

The role of the complaint’s unit is a purely technical role and cannot be relied upon or used as evidence if the subject of the complaint is referred to the judiciary. It cannot also play the role of responding to customer inquiries except for the subject of the complaint under study.