

Customer Complaints Guide

Dear Customer,

At Arab Financial Services (AFS) our customers are our priority. We strive to always provide you with the highest standard of service, while maintaining our reputation for honesty, transparency, and integrity in all our dealings.

While we do everything we can to make sure our customers get the best possible service, sometimes, we don't get things right first time. When that happens, we always encourage you to tell us about your complaint, so that we can put matters right.

You can contact us through:

1. Calling our 24-hour call center at +973 1729 0333 followed by extension number 3
2. Visiting our website: www.afs.com.bh/contact to fill out a "Complaint Form" online*
3. Emailing complaintsofficer@afs.com.bh

Response to complaints:

AFS investigates all complaints. We will reply to you within two (2) business days through the appropriate channels. In our initial communication to you, we will provide an approximate timeframe to resolve your complaint. We will keep you informed of your complaint status and whether it requires more time to be resolved.

If you are not satisfied with your complaint resolution or if you have a specific complaint, you may escalate your complaint via the escalation channels listed below within thirty (30) business days from our response.



General:

Mail: Attn/ Customer Service and Excellence Unit
Arab Financial Services Company B.S.C. (c)
PO BOX 2152
Manama - Kingdom of Bahrain
email: complaintsofficer@afs.com.bh

Merchant Support:

Tel: +973 1729 9444
Email: merchantcare@afs.com.bh



Al Rateb:

Tel: +973 1729 9099
Email: payroll.cards@afs.com.bh



BPay:

Tel: +973 1729 9717
Email: bpaysupport@afs.com.bh

Thank you for entrusting AFS with your payments needs, we are committed to your service and being your partner in payments technology co-innovation.

Customer Care – Arab Financial Services

Licensed as an Ancillary Service Provider by the Central Bank of Bahrain

دليل شكاوي العملاء

عميلنا العزيز...

تلتزم شركة الخدمات المالية العربية (AFS) بتقديم أعلى مستويات الخدمة وفقاً لتوقعات وإحتياجات عملائنا وسعادتهم، وتؤمن بأن شكاوي العملاء هي فرص للتطوير والتحسين. لمساعدتنا على خدمتكم بشكل أفضل يرجى مشاركتنا بأية شكاوي.

ولتحقيق هذا فإن شركة الخدمات المالية العربية (AFS) توفر لعملائها إجراءات خاصة ونظاماً متكاملاً يمكنكم من خلاله تقديم الشكاوي مع مراعاة الحرص على سهولة استخدامه والحيادية والحفاظ على سرية وموثوقية المعلومات المقدمة وأن يتم مراقبة النظام والتدقيق عليه بشكل دوري. كما ونؤكد على أن كافة الشكاوي المقدمة سيتم التعامل معها بمنتهى السرية والجدية والموضوعية والكفاءة مع مراعاة عدم التحييز.

القنوات المتاحة لتقديم الشكاوي

١. الاتصال بمركز خدمة العملاء المتاح على مدار الساعة على رقم ٠٣٣٣ ١٧٢٩ ٩٧٣٣ متبوعاً بالرقم الداخلي ٣

٢. التواصل معنا عبر الموقع الإلكتروني للشركة

www.afs.com.bh/contact وتعبئة النموذج الخاص بالشكاوي*

٣. إرسال بريد إلكتروني إلى complaintsofficer@afs.com.bh

الاستجابة للشكاوي

تقوم شركة الخدمات المالية العربية (AFS) بدراسة جميع الشكاوي بالسرعة الممكنة وتزويدك بالرد خلال يومين (2) عمل باستعمال وسائل الرد المناسبة مع المحافظة على التواصل مع العميل وإعلامه بحالة الشكاوي في حال كانت تتطلب فترة أطول لمعالجتها

إذا لم يتم تزويدك بالحل المناسب/التوضيح الكافي المتعلق بالشكاوي أو إذا كانت لديك شكاوي معينة، فيمكنك تصعيد شكاويك عبر قنوات التصعيد المدرجة أدناه، خلال ثلاثين (30) يوم عمل من استلام الرد.

عام:

بريد: قسم خدمة العملاء والتميز
شركة الخدمات المالية العربية ش.م.ب. (مقفلتة)
ص.ب ٢١٥٢
المنامة، مملكة البحرين
إيميل: complaintsofficer@afs.com.bh

دعم التاجر:

هاتف: ٩٤٤٤ ١٧٢٩ ٩٧٣
إيميل: merchantcare@afs.com.bh

الراتب:

هاتف: ٩٠٩٩ ١٧٢٩ ٩٧٣
إيميل: payroll.cards@afs.com.bh

BPay:

هاتف: ٩٧١٧ ١٧٢٩ ٩٧٣
إيميل: bpaysupport@afs.com.bh

شاكرين لكم تعاملكم مع شركة الخدمات المالية العربية (AFS) ومؤكدين لكم حرصنا الدائم على تقديم أفضل الخدمات المالية وكوننا شريكاً لكم في الابتكار في حلول التكنولوجيا المالية.

رعاية العملاء - شركة الخدمات المالية العربية (AFS)

مرخصة من قبل مصرف البحرين المركزي كشركة مساندة للقطاع المالي

Complaint Form

| | |
|-----------------|--------------------------------|
| NAME | EMPLOYER |
| EMAIL ADDRESS | TELEPHONE |
| PERSONAL NUMBER | SELECT ANY COMPLAINTS CATEGORY |

DETAIL OF THE COMPLAINT

Choose File no file selected

I'm not a robot

SUBMIT MESSAGE