

## Complaint Procedure Guide

At The Arab Energy Fund, your opinion matters. Should you have a complaint about the service you have received, please provide us with your feedback. The Fund has a complaint handling process in place, details of which are provided below:

Submit your complaint on the website [\(The Arab Energy Fund\)](#)

- **Escalation of a Complaint**

If you are not satisfied with the response you have received by lodging your complaint through the channels provided above, if you do not receive a response within the time frame communicated, you may escalate the issue to the Complaint officer:

**Email:** [aml@taef.com](mailto:aml@taef.com)

**Tel:** +973 17 563769

All the complaints received will be acknowledged by writing to you along with a reference number within 5 working days of receiving the complaint.

- **For Bahrain Customers Only**

**Customer not satisfied with the Bank's Response**

If you do not receive a reply from the Bank within 4 weeks from the Customer Complaints Officer or you are not satisfied with the Bank's final decision, you have the right to refer the case to the Central Bank of Bahrain (CBB) within 30 calendar days from the date of receiving the Bank's letter. You can submit the case through the 'Complaint Form' on the CBB's website [Central Bank of Bahrain | Home \(cbb.gov.bh\)](http://cbb.gov.bh)

## دليل إجراءات الشكوى

في الصندوق العربي للطاقة ، رأيك يهمنا. إذا كان لديك شكوى حول الخدمة التي تلقيتها ،يرجى تزويدنا بملاحظاتك. بإمكانك تقديم شكوى عبر الإبلاغ عن أي شكوى حول خدمات الصندوق.

. يرجى التواصل مع مسئول شكاوي العملاء عبر

البريد الإلكتروني: [aml@taef.com](mailto:aml@taef.com)

هاتف: +973 17 563769

يمكنك الإطالع على استمارة الشكاوى على موقعنا الإلكتروني ([The Arab Energy Fund](http://The Arab Energy Fund))

سيتم تزويد العميل برقم للمراجعة خلال خمسة أيام عمل من تسلم الشكوى، بينما سيتم إرسال الرد النهائي المتضمن لموقف وقرار الصندوق إلى العميل كتابيًا خلال "أربعة أسابيع" من تلقي الشكوى.

. لعملاء مكتب البحرين فقط

يسعى الصندوق العربي للطاقة إلى حل الشكاوى بشكل فوري عند استلامها. وفي حال عدم حل الشكوى المقدمة من قبلك في غضون أربعة أسابيع أو في حال عدم رضاك عن القرار النهائي ، فيحق لك إحالة القضية إلى مصرف البحرين المركزي خلال فترة لا تتجاوز 30 يوم تقويمي من تاريخ استلام الرد وذلك عبر الموقع الإلكتروني ([Central Bank of Bahrain | Home \(cbb.gov.bh\)](http://Central Bank of Bahrain | Home (cbb.gov.bh)))