

## Customer Complaints Procedures Guide

Your satisfaction is our top priority, and we are committed to providing you with the best possible experience. If you have any concerns or need to file a complaint, we're here to help! Here are a few ways to reach us:

### Call us

Dial **8000 1500** (Bahrain) or **+973 1707 7777** (international) to speak to our Contact Centre, available from Saturday to Thursday from 8:00am to 8:00pm.

### Go online

Submit your feedback or complaint online [here](#).

### Write to us

Email: [complaints-bh@beyonmoney.com](mailto:complaints-bh@beyonmoney.com)  
Mail: **Beyon Money**  
**P.O. Box 14**  
**Manama - Bahrain**

### Complaints Acknowledgements

All the complaints received will be acknowledged by writing to you along with a reference number within 5 working days of receiving the complaint. In case you do not receive an acknowledgment within the said period, please call our Contact Centre.

### Our Response

Following your complaints acknowledgment, we will respond in writing to your complaint within 4 weeks, explaining the position and the Beyon Money's decision on how your complaint will be dealt with and at any point you have the right to redress your complaint.

If you do not receive a resolution within the said period, please call our Contact Centre.

### Unsatisfied Complaints

If you are not satisfied with our final response, you have the right to submit your complaint case directly to the Central Bank of Bahrain (CBB), Consumer Protection Unit, within 30 calendar days from the date of receiving Beyon Money's final response on the CBB website [www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh).

## دليل إجراءات شكاوى الزبائن

رضائكم هو أولويتنا، ونحن ملتزمون بتقديم أفضل تجربة ممكنة. إذا كانت لديك أية ملاحظات أو كنت ترغب بتقديم شكوى، فنحن هنا لمساعدتك! فيما يلي بعض قنوات التواصل معنا:

### اتصل بنا

اتصل بالرقم **8000 1500** (البحرين) أو **+973 1707 7777** (دولي) للتحديث إلى مركز الاتصال، ساعات العمل من السبت إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً.

### إلكترونيًا

يمكنك إرسال ملاحظاتك أو شكاوك عبر [الضغط هنا](#).

### راسلنا

البريد الإلكتروني: [complaints-bh@beyonmoney.com](mailto:complaints-bh@beyonmoney.com)  
البريد: **Beyon Money**  
**ص.ب. 14**  
**المنامة - البحرين**

### تأكيد استلام الشكاوى

سيتم تأكيد استلام جميع الشكاوى كتابيًا، مع رقم المراجعة خلال 5 أيام عمل من استلام الشكاوى. في حالة لم تتسلم تأكيد الاستلام خلال الفترة المذكورة، يرجى التواصل مع مركز الاتصال.

### الرد على الشكاوى

بعد تأكيد استلام الشكاوى، سوف نقوم بالرد كتابيًا خلال 4 أسابيع لتوضيح حالة الشكاوى، وقرار Beyon Money، وكيفية التعامل مع الشكاوى، وحقوقك في هذا الشأن.

إذا لم تتسلم الرد على الشكاوى خلال الفترة المذكورة، يرجى التواصل مع مركز الاتصال.

### في حالة عدم الرضا عن الرد

إذا لم تكن راضيًا على الحل النهائي، فلديك الحق في تقديم الشكاوى مباشرة إلى مصرف البحرين المركزي، وحدة حماية المستهلك، خلال 30 يوم تقويمي من تاريخ استلام الرد النهائي من Beyon Money عبر الموقع الإلكتروني [www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh).