

Dear Valued Customer,

We at Tadhamon capital are very concerned with the quality of services we deliver to our customers, and we know to reach the desired level of quality it is crucial to hear and act-upon our clients concerns, feedback and complaints.

We are sure your input will only enhance our services, products and values, therefore we are pleased to provide you with a simple guide on how to deliver your feedback, concerns or complaints to us.

1. Fill in your details as requested in the complaint form and write your feedback in the box below and submit.
2. You can also communicate with us through any convenience mean of communication mentioned below:

➤ **Tadhamon Capital BSC closed**

Tel: +973 17103444

Fax: +973 17104840

e-mail: Info@tadhamoncapital.com

➤ **Customer Complaints Officer**

Tel: +973 17103411

Fax: +973 17104840

e-mail: Complaints@tadhamoncapital.com

3. Once your complaint is received we shall acknowledge receipt of the same within 5 business days.
4. The complaint shall be investigated with concerned department and the management.
5. No longer than 4 weeks a written reply shall be provided proposing the solution and the actions to be taken.
6. If the customer is still not satisfied with the outcome, the matter will be escalated to the CEO and board of directors of the company as appropriate.
7. As per the Central Bank of Bahrain, the customer has the right to escalate the complaint to the CBB within 30 calendar days of the last communication with the company shall it not satisfy him through this link https://cbb.gov.bh/page-p-making_a_complaint.htm

Yours,

Tadhamon Capital B.S.C closed

عملنا العزيز,

ان محور اهتمامنا في تضامن كابيتال هو جودة خدماتنا المقدمة اليكم, و ليقيننا بأن الرقي في مستوى خدماتنا لا يتحقق بمجهوداتنا التي تبذل فحسب ولكن بالاخذ في عين الاعتبار مقترحاتكم و و شكوايكم و العمل بها على محمل الجد و ايجاد الحلول المناسبة لها.

وايماننا منا بما ستضيفه مشاركاتكم لنا في سعينا لتطوير خدماتنا و قيمنا فانه لمن دواعي سرورنا ان نضع بين ايديكم هذا الشرح المبسط حول كيفية اصال مقترحاتكم و شكوايكم الينا.

اولاً: يمكنكم ملئ استمارة بياناتكم الخاصة في استمارة الشكاوى ادناه و كتابة مقترحاتكم او

ثانياً: التواصل معنا باحد عناوين و ارقام التواصل التالية:

❖ تضامن كابيتال ش م ب مقفلة

هاتف: 00973-17103444

فاكس: 00973-17104840

بريد الكتروني: Info@tadhamoncapital.com

❖ مسؤول شكاوى العملاء

هاتف: 00973-17103411

فاكس: 0073-171034840

بريد الكتروني: complaints@tadhamoncapital.com

ثالثاً: عند استلام رسالتكم فأننا سنقوم بتأكيد استلامها خلال مدة لا تتجاوز خمسة ايام من استلامها.

رابعاً: سنقوم بمراجعة شكاواكم او مقترحكم مع الادارة و الأقسام المعنية.

خامساً: سنقوم بالرد عليكم كتابياً خلال اربعة اسابيع بالحلول المقترحة من قبل ادارة الشركة.

سادساً: في حال ان الحلول المقدمة لم تكن كافية لارضائكم, سنقوم وبحسب طبيعة الموضوع برفع شكاواكم الى الرئيس التنفيذي و مجلس ادارة الشركة للنظر فيها.

سابعاً: حسب لوائح مصرف البحرين المركزي, انه في حال لم تتوصل الشركة لحلول مرضية بالنسبة لموضوع الشكاوى, فإنه يحق للعميل رفع شكاواه للمصرف المركزي خلال مدة اقصاها ثلاثون يوماً من تاريخ اخر تواصل مع الشركة عن طريق الرابط التالي: https://cbb.gov.bh/page-p-making_acomplaint.htm

هذ و تقبلوا منا فائق التقدير

تضامن كابيتال ش م ب مقفلة