

Complaint Process

At **PIE**, we are dedicated to providing you with the highest level of service and ensuring your complete satisfaction. We take this commitment seriously.

If you ever feel dissatisfied or need assistance, please contact our Call Center at Tel **+973 8000 8778** or email customer.support@pie-int.com. Our team will make every effort to address any issues within a reasonable timeframe.

If you are a client of **PIE** and have any concerns or complaints about our products or services, please inform us so that we can work towards resolving the issue. By letting us know where we may have fallen short, we can improve our service in the future.

You can make a complaint to **PIE** using any of the following methods:

1. PIE website:

Visit <https://pie-int.com/> or click on the "Get in Touch" link in the website footer to access the complaint form. We will send you a notification acknowledging your complaint, and our team will contact you within five (5) business days to handle your case.

2. Email:

Send the details of your complaint to complaint@pie-int.com. You will receive a notification acknowledging your complaint, and our team will contact you within five (5) business days to handle your case.

3. Letter:

Write down the details of your complaint, including your address, telephone number, and email address (if available), and send it by post to:

Customer Complaints Officer/Head of Compliance

PIE Bahrain Office 401, AlSaffar House Building 1042, Road 3621, Block 436, Block 428, Seef, Manama, Kingdom of Bahrain (P.O. Box 3140).

You will receive a notification acknowledging your complaint within three (3) business days, and our team will contact you within five (5) business days to handle your case.

If we are unable to provide an immediate solution to your complaint, we will provide you with a complaint reference number and an approximate timeframe for resolving the matter. Once the investigation is complete, we will contact you with a full response.

Handling Your Complaint:

PIE has established internal policies to ensure effective management of complaints. Once we receive your complaint, we will strive to resolve it promptly and consistently. Your complaint will be acknowledged and investigated by the Customer Complaints Officer/Compliance Officer, who

operates independently from **PIE**'s day-to-day business functions and can impartially investigate the circumstances surrounding the complaint. If your complaint pertains to the actions of the Compliance function of **PIE**, it will be assigned to an alternative senior manager not associated with the Compliance function for investigation.

During the investigation, the individual handling your complaint may reach out to you or your authorized representative to request additional information that may be necessary for resolving the complaint. We may also provide periodic updates on the progress of the investigation.

Upon completion of the investigation, we will send you correspondence confirming the outcome. In the case of complaints related to payment services, **PIE** will comply with the relevant provisions set by the CBB, including reporting or communicating information related to the complaint to the appropriate authorities. **PIE** will also maintain records of the complaints received and the measures taken to resolve them.

If you are dissatisfied with **PIE**'s response or proposed solution, you have the right to escalate the matter to the Consumer Protection Unit at the Central Bank of Bahrain within thirty (30) days of receiving our response.

<https://www.cbb.gov.bh/consumer-information/#complaint>

إجراءات تقديم الشكوى

في شركة بيمنت انترناشونال انتربريز، نحن ملتزمون بتزويدك بأعلى مستوى من الخدمة وضمن رضاك الكامل، ونأخذ هذا الالتزام على محمل الجد.

، أو **973 8000 8778+** وفي حالة شعورك بعدم الرضا أو الحاجة إلى المساعدة، يرجى الاتصال بمركز الاتصال لدينا على الرقم: ، وسوف يبذل فريقنا قصارى جهوده customer.support@pie-int.com للتواصل معنا عبر البريد الإلكتروني التالي: لمعالجة أي أمور في غضون إطار زمني معقول.

وإذا كنت أحد عملاء شركة بيمنت انترناشونال انتربريز، وكان لديك أي مخاوف أو شكاوى بشأن منتجاتنا أو خدماتنا، يرجى إبلاغنا حتى تتمكن من العمل على حلها، ومن خلال إعلامنا بالأمور التي ربما قد نكون قصرنا فيها، يمكننا تحسين خدماتنا في المستقبل.

ويمكنك تقديم أي شكوى إلى شركة بيمنت انترناشونال انتربريز باستخدام أي من الطرق التالية:

1- الموقع الإلكتروني لشركة بيمنت انترناشونال انتربريز:

يرجى زيارة الرابط التالي: <https://pie-int.com/> أو رابط "تواصل معنا" في تذييل الموقع الإلكتروني للوصول إلى نموذج الشكوى، وسوف نرسل إليك إقرارًا باستلام شكواك، وسيواصل فريقنا معك في غضون (5) خمسة أيام عمل للتعامل مع المسألة.

2- البريد الإلكتروني:

يرجى التفضل بإرسال تفاصيل شكواك إلى البريد الإلكتروني التالي: complaint@pie-int.com، وسوف تستلم إقرارًا باستلام شكواك، وسيواصل فريقنا معك في غضون (5) خمسة أيام عمل للتعامل مع المسألة.

3- الخطاب:

يرجى التفضل بكتابة تفاصيل شكواك، بما في ذلك عنوانك ورقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني (إن وجد)، وإرسالها بالبريد إلى العنوان التالي:

مسؤول شكاوى العملاء/ مدير قسم الامتثال

مكتب شركة بيمنت انترناشونال انتربريز في البحرين رقم (401)، مبنى بيت الصفار رقم (1042)، طريق رقم (3621)، بلوك رقم (436)، بلوك رقم (428)، السيف، المنامة، مملكة البحرين (ص.ب: 3140).

وسوف تستلم إقرارًا باستلام شكواك في غضون (3) ثلاثة أيام عمل، وسيواصل فريقنا معك في غضون (5) خمسة أيام عمل للتعامل مع المسألة.

وفي حال لم تتمكن من تقديم حل فوري لشكواك، سنقوم بتزويدك بالرقم المرجعي للشكوى والإطار الزمني التقريبي لحل المسألة، وبمجرد اكتمال التحقيق، سوف نتصل بك لتزويدك بالرد الكامل.

التعامل مع شكواك:

وضعت شركة بيمنت انترناشونال انتربريز السياسات الداخلية لضمان الإدارة الفعالة للشكاوى، وبمجرد تلقينا شكواك، نسعى جاهدين لحلها على الفور بعمل اللازم، ويلتزم مسؤول شكاوى العملاء، مسؤول الامتثال بالإقرار بشكواك والتحقيق فيها، الذي يعمل على نحو مستقل عن وظائف الأعمال اليومية لشركة بيمنت انترناشونال انتربريز، ويمكنه التحقيق على نحو محايد في الظروف المحيطة بالشكوى، وفي حال كانت شكواك تتعلق بوظيفة الامتثال في شركة بيمنت انترناشونال انتربريز، يتم إسنادها إلى المدير الأول البديل غير المرتبط بوظيفة الامتثال للتحقيق فيها.

وأثناء التحقيق، قد يتواصل الشخص الذي يتعامل مع شكواك معك أو مع ممثلك المفوض لطلب معلومات إضافية قد تكون ضرورية لحل الشكوى، وقد نقدم تحديثات دورية بشأن التقدم المحرز في التحقيق.

و عند الانتهاء من التحقيق، سنرسل لك مراسلة تؤكد النتائج، وفي حالة الشكاوى المتعلقة بخدمات الدفع، تمتثل شركة **بيمنت انترناشونال انتربريز** للأحكام ذات الصلة الصادرة عن مصرف البحرين المركزي، بما في ذلك إعداد التقارير أو إرسال المعلومات ذات الصلة بالشكاوى إلى السلطات المختصة، كما تحتفظ شركة **بيمنت انترناشونال انتربريز** بسجلات للشكاوى المستلمة والتدابير المتخذة لحلها.

وفي حالة عدم رضاك عن رد شركة **بيمنت انترناشونال انتربريز** أو حلها المقترح، يحق لك تصعيد المسألة إلى وحدة حماية المستهلك لدى مصرف البحرين المركزي في غضون (30) ثلاثين يومًا من استلام ردنا على الرابط التالي:

<https://www.cbb.gov.bh/consumer-information/#complaint>