

COMPLAINT FORM

CUSTOMER COMPLAINT UNIT

نموذج شكوى

وحدة شكوى العملاء

Steps & Procedures:

- Submit your complaint to the Complaint Unit by any of the following (Hand delivered/ mail/ email/online)

Address: (Dubai branch)

Opposite Hamarain Centre, Abu baker Al Siddique
Road, Deira, Dubai , UAE

(Abu Dhabi branch)

Al Muroor road, Abu Dhabi

Email: complaints@abkuwait.com

Website – www.eahli.com

- A unique Service Request (SR) number will be assigned on receipt of your complaint.
- An sms will be sent to your registered contact number with the bank on the first day after receiving complaint.
- The Complaint unit will investigate to solve your complaint within 15 working days.
- The Bank will reply to your complaint with an official letter which will be delivered to you by registered mail.
- If you are not satisfied with the Bank's reply, you can submit your grievance to the Consumer Protection Unit.
Central Bank of United Arab Emirates
Website www.centralbank.ae
Email – uaecb@cbuae.gov.ae

الخطوات والإجراءات

بإمكان العميل تقديم الشكوى لوحدة شكوى العملاء بأحد الطرق التالية (بدويًا مباشرة للوحدة، البريد العادي ، البريد الإلكتروني ، الموقع الإلكتروني)
العنوان : فرع دبي
مقابل مركز حمر عين ، شارع ابو بكر الصديق
ديرة دبي
فرع ابو ظبي
شارع المرور ، ابو ظبي
اي ميل

complaints@abkuwait.com

الموقع الإلكتروني

www.eahli.com

(أ) يتم تعيين رقم طلب خدمة فريد من نوعه (SR) عند استلام شكواك.

(ب) سيتم إرسال رسالة قصيرة إلى رقم الاتصال المسجل لدى البنك في اليوم الأول بعد تلقي الشكوى.

(ج) تقوم وحدة الشكوى بعمل التحقيق اللازم في موضوع الشكوى و الرد على العميل خلال 15 يوم عمل .

(د) يقوم البنك بالرد على الشكوى بخطاب رسمي يرسل للعميل بالبريد المسجل

(ت) بإمكان العميل مراجعة وحدة الشكاوي في البنك المركزي في حالة عدم الرضا بعد استلام الرد من البنك

الموقع الإلكتروني: www.centralbank.ae

إيميل : uaecb@cbuae.gov.ae



Complaint Form

نموذج شكوى

Date
التاريخ :

/ /

Telephone

رقم الهاتف

Name

الاسم

Fax

رقم الفاكس :

EID Number

رقم الهوية الامارتية :

Address

العنوان:

Branch

الفرع:

Email

الايمل

Account Number

رقم الحساب :

تفاصيل الشكوى

Complaint Details

Description of attached documents, if any
بيان المستندات المرفقة إن وجدت

No Documents
لا توجد مستندات

Declarations

I hereby undertake that the information reported above is true and I bear the full responsibility for incorrect information further undertake that the complaint is not under litigation before any court and that I have no right to take any other action in case of agreement on a corrective action with the bank and the bank's implementation of that action. I further undertake not to file again any complaint to the Central Bank of UAE for the same subject, If I have received a satisfactory response from the Bank within 15 working days.

الإقرار

أتعهد بموجب هذا بأن المعلومات الواردة أعلاه صحيحة وأتحمل المسؤولية الكاملة عن المعلومات غير الصحيحة. كما أقر بأن الشكوى ليست قيد التقاضي أمام أي محكمة وأنه ليس لي الحق في اتخاذ أي إجراء آخر في حالة الاتفاق على إجراء تصحيحي مع البنك وتنفيذ البنك لهذا الإجراء. أتعهد كذلك بعدم تقديم أي شكوى مرة أخرى إلى البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة لنفس الموضوع ، إذا تلقيت ردًا مرضيًا من البنك خلال 15 يوم عمل

Signature:

التوقيع:

ملاحظة: يكون الرد على الشكوى المقدمة من العميل في غضون 15 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى من قبل وحدة الشكوى

Note: The response to the submitted complaint from the customer will be within 15 working days from the date of receipt of complaint by the Complaint Unit.

AL AHLI BANK OF KUWAIT K.S.C.P.
Dubai Branch, PO Box: 1719, UAE
T +971 4 6075555, F +971 4 2684445

Abu Dhabi Branch, PO Box 7941, UAE
T +971 2 4015111, F +971 2 4439070

complaints@abkuwait.com

www.eahli.com

complaints@abkuwait.com

البنك الأهلي الكويتي ش.م.ك.ع.
فرع دبي، ص ب 1719، ا.ع.م.
هاتف: +971 4 6075555، فاكس: +971 4 2684445

فرع أبوظبي، ص.ب: 7941، ا.ع.م.
هاتف: +971 2 401 5111، فاكس: +971 2 443 9070