

الخطوات والإجراءات

- بإمكان العميل تقديم الشكوى لوحدة الشكاوي وحماية العملاء يدوياً مباشرةً للوحدة، من خلال البريد العادي بإسم رئيس الوحدة أو من خلال إرسال الشكوى إلى البريد الإلكتروني complaintunit@abkuwait.com
- يتم إرسال شكاوي العملاء إلى وحدة الشكاوي وحماية العملاء في المركز الرئيسي للبنك الأهلي، الدور 14
- تقوم وحدة الشكاوي وحماية العملاء بعمل التحقيق اللازم في موضوع الشكوى والرد على العميل خلال 15 يوم عمل
- يقوم البنك الأهلي بالرد على الشكوى بخطاب رسمي يرسل للعميل بالبريد المسجل
- بإمكان العميل تقديم تظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي

STEPS & PROCEDURES

- Customers must submit their complaint to the Customer Protection and Complaint Unit by hand delivery directly to the Unit, by mail to the Unit Head or by email to complaintunit@abkuwait.com
- Customers' complaints will be sent to the Customer Protection and Complaint Unit in ABK's Head Office, 14th floor
- The Customer Protection and Complaint Unit will investigate and solve customers' cases within 15 working days
- ABK will reply to customers' complaints with an official letter that will be delivered to their registered mailing address
- Customers may submit their grievance to Central Bank of Kuwait's Customer Protection Unit

نموذج شكوى وحدة الشكاوي وحماية العملاء

COMPLAINT FORM CUSTOMER PROTECTION AND COMPLAINT UNIT

