

نموذج شكوى

Date / التاريخ

Name / الاسم

Civil ID Number / الرقم المدني

Branch / الفرع

Account Number / رقم الحساب

Telephone / رقم الهاتف

Fax / الفاكس

Address / العنوان

Email / البريد الإلكتروني

موضوع الشكوى

COMPLAINT DETAILS

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

No documents / لا توجد مستندات

استلام رد الشكوى بإحدى الطرق التالية:

From Branch / الفرع

RECEIVING THE COMPLAIN REPLY BY:

(Email) Sent to the registered email / البريد الإلكتروني (المسجل لدى البنك)

(SMS) Sent to the registered number / رسالة نصية SMS (على الرقم المسجل لدى البنك)

COMPLAINT FORM

CUSTOMER PROTECTION AND COMPLAINT UNIT

نموذج شكوى

وحدة الشكاوى وحماية العملاء

STEPS & PROCEDURES

Submit your complaint to the Complaint Unit either by hand delivered or via mail / email / online.

Address

Dubai Branch: Opposite Hamarain Centre, Abu Baker Al Siddique Road, Deira, Dubai – UAE.

Abu Dhabi Branch: EIBFS Building, Ground Floor, Al Muroor Street, Abu Dhabi – UAE.

Tel: +971 4 607 5555 **Fax:** +971 4 268 4445

Email: complaints@abkuwait.com

Website: www.eahli.com

24/7 call center number + 971 4 607 5507 (within/ outside UAE).

1. The Bank shall provide a written acknowledgement of the Complaint filed with Bank, with details of the Complaint process within 2 complete business days of receiving the Complaint. A unique service request number will be assigned to you.
2. The Bank shall send you in writing, its final response with detailed reasons within 15 complete business days of receiving a Complaint.
3. If for any reason you are not satisfied with our complaint resolution, you have the right to refer your complaint to the Central Bank: www.centralbank.ae
4. The Central Bank of the UAE has established Sanadak, an independent Ombudsman Unit to assist you in resolving any complaints that could not be settled through internal complaint resolution processes with our Bank.
5. You can contact Sanadak unit directly through the following channels:

Website: www.sanadak.gov.ae

Email: help@sanadak.gov.ae

Contact center: 800SANADAK (800 72 623 25)

Office: Sanadak Unit, Emirates Institute of Finance Building, Ground Floor, Sultan Bin Zayed the First Street, Abu Dhabi

الخطوات والإجراءات

بإمكان العميل تقديم الشكوى لوحدة شكاوى وحماية العملاء بأحد الطرق التالية (يدويًا/ مباشرة للوحدة/البريد العادي، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني)

العنوان:

فرع دبي: مقابل مركز حمر عين، شارع أبو بكر الصديق ديريه دبي
فرع أبوظبي: مبنى معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية، الطابق الأرضي، شارع المرور، أبوظبي. دولة الإمارات العربية المتحدة
الهاتف: +971 4 607 5555 الفاكس: +971 4 268 4445
البريد الإلكتروني: complaints@abkuwait.com
الموقع الإلكتروني: www.eahli.com
بمركز الاتصال الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم +971 4 6075507 (داخل/خارج دولة الإمارات العربية المتحدة)

1. سوف يقوم البنك بإرسال رد كتابي يعلم الوصول بالشكوى المقدمة إلى البنك، مع تفاصيل عملية إجراءات معاملة الشكوى في غضون يومي عمل كاملين من تاريخ استلام الشكوى، سيتم تخصيص رقم مميز لطلب الخدمة لك.
2. سوف يرسل لك البنك رده النهائي كتابيًا مع الأسباب التفصيلية في غضون ١٥ يوم عمل من تلقي الشكوى.
3. إذا لم تكن راضيًا لأي سبب من الأسباب عن حل الشكوى الخاص بنا، فيحق لك إحالة شكاوك إلى مصرف الإمارات المركزي: www.centralbank.ae
4. قام المصرف المركزي بدولة الإمارات بإنشاء وحدة مستقلة لتسوية المنازعات «سندك» لمساعدتك في حل أي شكاوى لم يتم تسويتها من خلال إجراءات حل الشكاوى الداخلية معنا.
5. يمكنك التواصل مع وحدة سندك مباشرة عبر القنوات المذكورة أدناه.

الموقع الإلكتروني: www.sanadak.gov.ae

البريد الإلكتروني: help@sanadak.gov.ae

مركز الاتصال: 800SANADAK (800 72 623 25)

المكتب: وحدة سندك، مبنى معهد الإمارات المالي، الطابق الأرضي، شارع سلطان بن زايد الأول، أبوظبي

COMPLAINT FORM

نموذج شكوى

Telephone رقم الهاتف	Name الاسم
Fax الفاكس	EID Number رقم الهوية الامارتية
Address العنوان	Branch الفرع
Email البريد الإلكتروني	Account Number رقم الحساب

COMPLAINT DETAILS

تفاصيل الشكوى

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

No documents
لا توجد مستندات

DECLARATIONS

الإقرارات

I hereby undertake that the information reported above is true and I bear the full responsibility for incorrect information. I 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 Sanadak for the same subject, if I have received a satisfactory response from the bank within 15 working days.

أتعهد بموجب هذا بأن المعلومات الواردة أعلاه صحيحة وأتحمل المسؤولية الكاملة عن المعلومات غير الصحيحة. كما اقر 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 سندك لنفس الموضوع، إذا تلقيت ردًا مرضًا من البنك خلال 15 يوم عمل

Customer Signature توقيع العميل:

Note: The response to the customer's submitted complaint will be given within 15 working days from the date of receipt.

ملاحظة: يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل في خلال 15 يوم عمل من تاريخ إستلام الشكوى.

AL AHLI BANK OF KUWAIT K.S.C.P UAE BRANCHES IS A LICENSED FINANCIAL INSTITUTION AND REGULATED BY CENTRAL BANK OF UAE (CBUAE)
البنك الأهلي الكويتي (ش.م.ك.ع) وفروعه في دولة الإمارات العربية المتحدة مؤسسة مالية مرخصة وخاضعة لرقابة المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة

AL AHLI BANK OF KUWAIT K.S.C.P.
PO Box: 1719, Dubai, United Arab Emirates
Dubai Office – Complaint Unit (1st floor)
T +971 4 6075555, F +971 4 2684445
24/7 call center: +9714 607 5507
(within/outside UAE).
Email: complaints@abkuwait.com

Ahlan Ahli 1 899 899
eahli.com

البنك الأهلي الكويتي ش.م.ك.ع.
فرع دبي، ص ب ١٧١٩، أ.ع.م.
مكتب دبي - وحدة الشكاوي وحماية العملاء (الطابق ١)
هاتف ٦٠٧٥٥٥٥ ٤ ٩٧١ + فاكس ٢٦٨٤٤٤٥ ٤ ٩٧١ +
بمركز الاتصال الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على
الرقم ٦٠٧٥٥٠٧ ٤ ٩٧١ + (داخل/خارج دولة الإمارات العربية المتحدة)
complaints@abkuwait.com