

- بإمكان العميل تقديم الشكاوى لوحدة الشكاوى وحماية العملاء من خلال تطبيق البنك للهاتف ، فروع البنك ، إرسال الشكاوى إلى البريد الإلكتروني complaintunit@abkuwait.com ، إرسال الشكاوى يدوياً مباشرة للوحدة أو من خلال البريد العادي بإسم رئيس الوحدة، ويقوم البنك بالرد على الشكاوى بخطاب رسمي يرسل للعميل عبر البريد المسجل
- يتم إرسال كافة شكاوى العملاء إلى وحدة الشكاوى وحماية العملاء في المركز الرئيسي للبنك الأهلي الكويتي، الدور 14
- تقوم وحدة الشكاوى وحماية العملاء في بحث موضوع الشكاوى والرد على العميل خلال 5 أيام عمل، والشكاوى التي يتم استلامها بعد الساعة 2:00 مساءً بتوقيت دولة الكويت، يتم احتساب تاريخها اعتباراً من يوم العمل التالي
- يمكن العميل تقديم تظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي بعد إستلام كتاب الرد على الشكاوى

STEPS & PROCEDURES

- The customer must submit their complaint to Complaint & Customer Protection Unit by bank's mobile application, branches, by sending the complaint to the email address complaintunit@abkuwait.com , by hand delivery directly to the unit, or by mail to the Unit Head, the bank will respond to the complaint with an official letter that will be delivered to their registered mailing address.
- Customers' complaints will be sent to Complaint & Customer Protection Unit in ABK's Head Office, 14th floor
- The Complaint & Customer Protection Unit will investigate and solve customers' cases within 5 working days. Complaints received after 2:00 PM Kuwait time will be received on the next business day.
- Customers may submit their grievance to Central Bank of Kuwait's Customer Protection Unit after receiving the written reply



COMPLAINT FORM

CUSTOMER PROTECTION
AND COMPLAINT UNIT



نموذج شكوى

وحدة الشكاوى
وحماية العملاء

COMPLAINT FORM

نموذج شكوى



Date التاريخ	
Telephone رقم الهاتف	Name الاسم
Fax الفاكس	Civil ID Number الرقم المدني
Address العنوان	Branch الفرع
Email البريد الإلكتروني	Account Number رقم الحساب

COMPLAINT DETAILS

موضوع 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 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 any complaint again to the Central Bank of Kuwait for the same subject.

وأقر بأن جميع المعلومات التي أدليت بها أعلاه صحيحة ومطابقة للواقع، وأتحمل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات، كما أقر بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء وألتزم بعدم أحقيتي في اتخاذ أي إجراء آخر في حالة الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى وتتمام تنفيذ البنك لهذا الإجراء، وألتزم أيضاً بعدم إعادة تقديم أي شكوى لبنك الكويت المركزي عن ذات الموضوع.

يتم استبعاد الشكوى في الحالات التالية:

The complaint will be not accepted in the following cases:

- if the customer's signature does not match the bank's records.
- if there is no relationship between the customer and the bank.
- if the subject of the complaint is in the courts.

- توقيع العميل غير مطابق لسجلات البنك
- عدم وجود علاقة تعاقدية بين مقدم الشكوى والبنك
- موضوع الشكوى منظور أمام القضاء

I hereby declare that I have received a copy of this complaint.

أقر أنني استلمت نسخة من هذه الشكوى.

☐

Complaint form received through:

تم استلام نموذج الشكوى من قبل:

☐

Date
التاريخ

Employee Name

إسم الموظف:

Customer Signature

Employee Signature

توقيع العميل:

توقيع الموظف:

Note: The response will be provided within 5 working days in accordance with the mentioned steps on the reverse side.

ملاحظة: يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل في خلال 5 أيام عمل وفقاً للضوابط المذكورة بالخلف.



حمل تطبيق البنك الأهلي
لمعاملات بنكية أسهل

Download the ABK Mobile App
For Simpler Banking



الحملة التوعوية
المصرفية
'Let's Be Aware'
Banking Awareness
Campaign



AL AHLI BANK OF KUWAIT K.S.C.P.

PO Box 1387, Safat 13014 Kuwait

Head Office – Complaints & Customers Protection Unit (14th Floor)

T +965 2240 0900 F +965 2242 4557 Telex 22067

complaintunit@abkuwait.com

Commercial Registry No. 3705

Ahlan Ahli 1 899 899

eahli.com

البنك الأهلي الكويتي ش.م.ك.ع.

ص.ب. ١٣٨٧ الصفاة ١٣٠١٤ الكويت

الفرع الرئيسي - وحدة الشكاوي وحماية العملاء (الطابق ١٤)

هاتف ٩٦٥ ٢٢٤٠ ٠٩٠٠ فاكس ٩٦٥ ٢٢٤٢ ٤٥٥٧ تلكس ٢٢٠٦٧

complaintunit@abkuwait.com

رقم السجل التجاري ٣٧٠٥