نموذج شكوى

وحدة الشكاوي وحماية العملاء

الأهلي ABK

COMPLAINT FORM

CUSTOMER PROTECTION AND COMPLAINT UNIT

الأهلي ABK

الخطوات والإجراءات

- بإمكان العميل تقديم الشكوى لوحدة الشكاوى وحماية العملاء من خلال تطبيق البنك للهاتف ، فروع البنك ، إرسال الشكوى إلى البريد الإلكتروني complaintunit@abkuwait.com، يدوياً مباشرةً للوحدة أو من خلال البريد العادي بإسم رئيس الوحدة
- 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 الشكوى والرد على العميل خلال 5 أيام عمل
- في حال تقدم العميل بشكوى يدوياً مباشرةً إلى الوحدة أو من خلال البريد العادي بإسم رئيس الوحدة أو من خلال البريد الإلكتروني، يقوم البنك بالرد على الشكوى بخطاب رسمي يرسل للعميل عبر البريد المسجل
- في حال تقدم العميل بشكوى من خلال تطبيق البنك للهاتف ، يقوم البنك بالرد على الشكوى بخطاب رسمي يرسل للعميل عبر تطبيق البنك
- يمكن العميل تقديم تظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي بعد إستلام كتاب الرد على الشكوى

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.
- 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.
- If the customer submits a complaint by hand delivery directly to the unit, or by regular mail addressed 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.
- If the customer submits a complaint by bank's mobile application, the bank will respond to the complaint with an official letter that will be sent to the customer through application.
- Customers may submit their grievance to Central Bank of Kuwait's Customer Protection Unit after receiving the written reply

COMPLAINT FORM نمـــــــوذج شـــكـــوى

Date
التاريخ ..... / ..... / .....

Name
الاسم .....

Telephone
رقم الهاتف .....

Civil ID Number
الرقم المدني .....

Fax
الفاكس .....

Branch
الفرع .....

Address
العنوان .....

Account Number
رقم الحساب .....

Email
البريد الإلكتروني .....

COMPLAINT DETAILS موضوع الشـكوى

.....

.....

.....

.....

☐ No documents
لا توجد مستندات

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

DECLARATIONS الإقـرارات

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 المسئولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات، كما أقر بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء وألتزم بعدم أحقيتي في اتخاذ أي إجراء أخر في حالة الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى وتمام تنفيذ البنك لهذا الإجراء، وألتزم أيضا بعدم إعادة تقديم أي شكوى لبنك الكويت المركزي عن ذات الموضوع.

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.

يتم استبعاد الشكوى في الحالات التالية:

- 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 recieved a copy of this complaint.
أقر أنني استلمت نسخة من هذه الشكوى.

☐ Complaint form received through.
تم استلام نموذج الشكوى من قبل:

Date
التاريخ: .....

Customer Signature
توقيع العميل: .....

Employee Name
إسم الموظف: .....

Customer Signature
توقيع الموظف: .....

Note: The response to the customer's submitted complaint will be given within 5 working days from the date of receipt.
ملاحظة: يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل في خلال 5 أيام عمل من تاريخ إستلام الشكوى.

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
لنكن على دراية

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 ٠٩٠٠ ٢٢٤٠ ٩٦٥+ فاكس ٤٥٥٧ ٢٢٤٢ ٩٦٥+ تلكس ٢٢٠٦٧
complaintunit@abkuwait.com
رقم السجل التجاري ٣٧٠٥