

الخطوات والإجراءات

- بإمكان العميل تقديم الشكوى لوحدة الشكاوى 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 شكاوى العملاء إلى وحدة الشكاوى وحماية العملاء في المركز الرئيسي للبنك الأهلي، الدور 14
- تقوم وحدة الشكاوى 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 الشكاوى وحماية العملاء

COMPLAINT FORM CUSTOMER PROTECTION AND COMPLAINT UNIT

COMPLAINT FORM

نـمـ وـذـجـ شـكـوى

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

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

أقر أنني استلمت نسخة من هذه الشكوى.

Date:
التاريخ:

Signature:
التوقيع:

Note: The response to the customer's submitted complaint will be given within 15 working days from the Customer Protection and Complaint Unit's date of receipt.
ملاحظة: يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل في خلال 15 يوم عمل من تاريخ إستلام الشكوى إلى وحدة الشكاوى وحماية العملاء.

AL AHLI BANK OF KUWAIT K.S.C.P.
PO Box 1387, Safat 13014 Kuwait
Head Office - Customer Protection and Complaint Unit (14th floor)
T +965 2240 0900 F +965 2242 4557 Telex 22067
complaintunit@abkuwait.com
Issued & Fully Paid up Capital KD161,916,623
Commercial Registry No. 3705

Ahlan Ahli 1 899 899
eahli.com

البنك الأهلي الكويتي ش.م.ل.ع.
ص.ب. 1387 الصفارة 13014 الكويت
الفرع الرئيسي - وحدة الشكاوى وحماية العملاء (الطابق 14)
هاتف + 965 2240 0900 | فاكس + 965 2242 4557 | تلکس 22067
complaintunit@abkuwait.com
رأس المال المصدر المدفوع بالكامل 161,916,623 د.ك
رقم السجل التجاري 3705