

نموذج شكوى Complaint Form

Note:

Complaints Unit will respond to the complainer within 15 business days from the date of receiving the complaint. If further investigation is required, the customer will be notified.

ملاحظة:

يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل في خلال 15 يوم عمل من تاريخ ورود الشكوى إلى وحدة الشكاوى وفي حال تطلب المزيد من البحث سيتم إبلاغ العميل بذلك.

Remarks:

The complaint is submitted as follows:

- 1- By hand to the Customer Complaints Unit. (address given on the other side at the bottom).
- 2- By mail to the Customer Complaints Unit. (address given on the other side at the bottom).
- 3- By E-mail to: complaint@kib.com.kw addressed to the Head of Customer Complaints Unit.
- 4- By telephone to the Call Center 1866866.
- 5- Customer Complaints Unit will communicate with the complainant and will be notified of the result of investigation once completed.
- 6- In the event where the reasons for the complaint are not sorted out, then, the customer shall have the right to submit grievance to Customer Protection Unit at Central Bank of Kuwait.

ملاحظات:

تسلم الشكوى بأحد الطرق التالية:

- 1 - يدوياً لوحدة الشكاوى على (العنوان الموضح على النموذج).
- 2 - بالبريد باسم رئيس وحدة الشكاوى على (العنوان الموضح على النموذج).
- 3 - بالبريد الإلكتروني: complaint@kib.com.kw باسم رئيس وحدة الشكاوى.
- 4 - هاتفياً على مركز الاتصال على رقم 1866866
- 5 - ستقوم وحدة الشكاوى بالتواصل مع مقدم الشكوى ويتم إبلاغه بنتيجة البحث عند نهاية البحث.
- 6 - في حال لم يتم إزالة أسباب الشكوى، يحق للعميل تقديم تظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي.

Date: التاريخ:

Name: الاسم:

Civil ID. : بطاقة مدنية :

Account No. : رقم الحساب :

Branch: الفرع:

Fax: الفاكس: Tel.No.: رقم الهاتف :

Address: العنوان :

E-mail : البريد الالكتروني :

The Complaint:

موضوع الشكوى:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

لا توجد مستندات
No Attachment

بيان المستندات المرفقة إن وجدت
Attached Documents, if any

The Complaint:

I hereby acknowledge that the afore-mentioned information is correct and true, and I bear full responsibility if the otherwise is established. I further acknowledge that the complaint is not brought to courts and that I may not have the right to take any other action in case of reaching an agreement with the bank on corrective measures and after the bank's application of such measures. Moreover, I undertake not to submit any further complaints to Central Bank of Kuwait in this regard.

الاقراءات:

أقر 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 والتزم بعدم أحقيتي في اتخاذ أي إجراء آخر في حالة الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى وتتمام تنفيذ البنك لهذا الإجراء. والتزم أيضا بعدم إعادة تقديم أي شكوى لبنك الكويت المركزي عن ذات الموضوع.

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

اقر اني 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 الشكاوي وحماية العملاء.

Head Office - Customer Complaints Unit - P.O. Box 22822 Safat 13089 Kuwait

Customer Complaints Unit - Head Office - Ahmad Al-Jaber Street

Darwazat Abdul Razaq - Joint Banking Center - Kuwait International Bank

E-mail : complaint@kib.com.kw : البريد الالكتروني

المركز الرئيسي - وحدة شكاوي العملاء - ص.ب. 22822 الصفاة 13089 الكويت

وحدة شكاوي العملاء - المركز الرئيسي - شارع أحمد الجابر

دروازه عبدالرزاق - مجمع البنوك المشترك - بنك الكويت الدولي

الموقع الالكتروني : www.kib.com.kw Website :

تلفون: 1 866 866