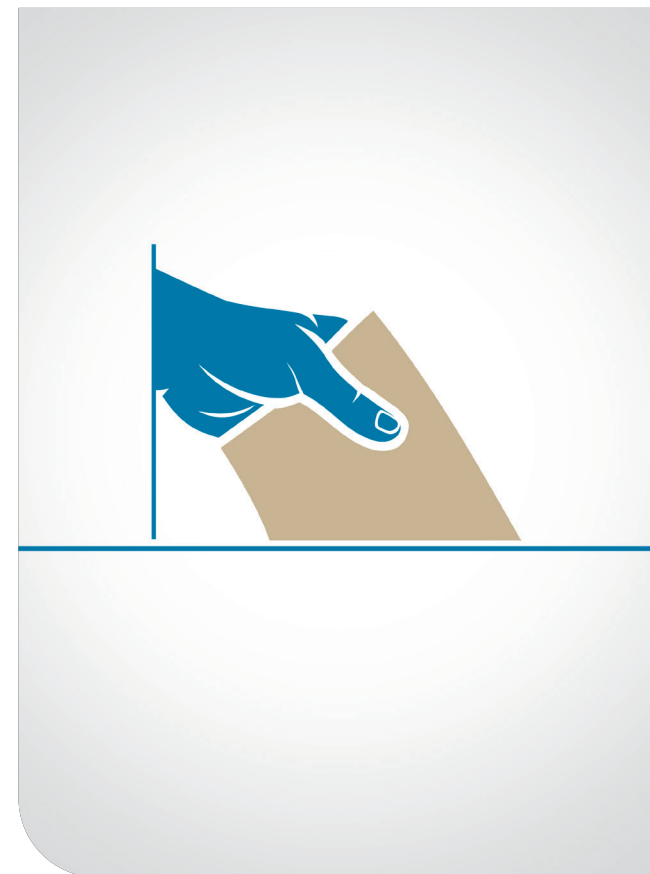


نموذج شكوى



12/2017

وحدة الشكاوي

المبنى الرئيسي - شارع مبارك الكبير
دروازة العبدالرزاق - القطعة التجارية رقم 9 - مجمع البنوك
المشترك البرج الشرقي. ص.ب. 71 الصفاة 12168 الكويت

شريعة وحسن معاملة
ahliunited.com - 1812 000
@aubkuwait

البنك الأهلي المتحد
ahli united bank

خطوات عمل شكوى:

1. يرجى استخدام النموذج الخاص بالشكاوي الذي يؤمنه بنك الكويت المركزي في جميع فروع البنك الأهلي المتحد، أو على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك أو في وحدة شكاوي العملاء.
2. يرجى إكمال النموذج الخاص بالشكاوي وإعطاء البيانات الشخصية وتوقيع النموذج.
3. يرجى وضع النموذج في صندوق الشكاوي المتوقّف في جميع فروع البنك الأهلي المتحد.
4. البنك الأهلي المتحد يعطيك حرية تقديم الطلب شخصياً لوحدة شكاوي العملاء في الفرع الرئيسي في شارع مبارك الكبير دروازة عبدالرزاق في الطابق 13 أو عبر موقعنا الإلكتروني www.ahliunited.com أو إرساله عن طريق البريد.
5. سيتم إرسال الرد الرسمي عن طريق البريد المسجل وذلك على عنوان العميل المذكور في نموذج الشكاوي خلال 15 يوم عمل من تاريخ ورود الشكاوي إلى وحدة شكاوي العملاء، بالإضافة إلى طريقة استلام الرد المختارة من قبل العميل على نموذج الشكاوي.
6. في حال وجود أي اعتراض، يرجى مراجعة وحدة حماية العملاء في بنك الكويت المركزي إما بزيارة البنك أو الاتصال على الرقم 1864444 أو عبر الموقع www.cbk.gov.kw
7. في حال لم يتم إزالة أسباب الشكاوي المقدمة، فإنه يحق للعميل تقديم تظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي.

للعلماء ذوي الإحتياجات الخاصة:

نوع الإعاقة:

- | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> أصم وأبكم | <input type="checkbox"/> أعمى | <input type="checkbox"/> مقعد |
| <input type="checkbox"/> ضعيف البصر | <input type="checkbox"/> أبكم | <input type="checkbox"/> أصم |
| <input type="checkbox"/> إعاقة جسدية | | |

طريقة استلام الرد:

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني |
| <input type="checkbox"/> صندوق البريد |
| <input type="checkbox"/> شخصياً من خلال وحدة الشكاوي أو الأفرع |

طريقة استلام الرد:

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> خط عادي | <input type="checkbox"/> بريل |
|----------------------------------|-------------------------------|

موضوع الشكوى

التاريخ:

الاسم:

الرقم المدني:

رقم الحساب:

الهاتف:

العنوان:

الفرع:

الفاكس:

البريد الإلكتروني:

ملاحظات

تسلم الشكاوي بإحدى الطرق التالية:

1. يدوياً لوحدة الشكاوي بالبنك
2. بالبريد باسم رئيس وحدة الشكاوي بالبنك
ص.ب. 71 الصفاة 12168 الكويت
3. البريد الإلكتروني باسم رئيس وحدة الشكاوي بالبنك:
kuwaitcomplaints@ahliunited.com

الإقرارات

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

التوقيع

● لا توجد مستندات

● بيان المستندات المرفقة إن وجدت

طريقة استلام الرد:

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> خط عادي | <input type="checkbox"/> بريل |
|----------------------------------|-------------------------------|