

نموذج شکاوی العملاء

السادة/ بنك الخليج – وحدة الشكاوى وحماية العملاء

تحية طيبة،،،

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

بنك الخليج (ش.م.ك.ع.) Gulf Bank K.S.C.P. سجل تجاري 8347 Commercial registration. رأس المال المصرح والممدوح ذك. 320.300 KD 399,262,720.300 Issued and paid-up capital ص ب 3200 PO Box. الصفاة البريدي - Safat الكويت الرمز البريدي 13032 Kuwait Zip Code هاتف: +965-22082000
 وحدة الشكاوى: الفرع الرئيسي، القبلة - شارع مبارك الكبير - الطابق الرابع - البريد الإلكتروني: Complaintsunit@gulfbank.com.kw - Email: Complaintsunit@gulfbank.com.kw - Head Office - Al Qibla - Mubarak Al Kabeer Street - Floor 4 - Bank Swift: GULBKWKW

Remarks:

ملاحظات:

A. Complaint to be filled, signed and delivered to the Complaint Unit by using any of the below methods:

1. Visit the Complaints Unit in person during weekdays from 08:00 am till 03:00 pm
2. Visit any branch and hand the form to the Branch Manager
3. Send the Complaint Form by mail to the following address:
Gulf Bank- Complaints Unit- P.O. Box 3200 Safat 13032 Kuwait
4. Email the Complaint Form @ ComplaintsUnit@GulfBank.com.kw

أ) الرجاء تعبئة النموذج وتوقيعه وتسليمه لوحدة الشكاوى بالبنك بإحدى الوسائل التالية:

1. زيارة وحدة الشكاوى شخصياً خلال ساعات العمل الرسمية من الساعة ٨:٠٠ صباحاً حتى الساعة ٣:٠٠ مساءً
2. زيارة أحد فروع البنك وتسليم النموذج لمدير الفرع
3. إرسال نموذج الشكاوى عن طريق البريد على العنوان التالي:
بنك الخليج - وحدة الشكاوى - صندوق بريد: ٣٢٠٠ الصفاة ١٣٠٣٢ الكويت
4. إرسال نموذج الشكاوى @ ComplaintsUnit@GulfBank.com.kw

B. Complaints are disregarded in the below cases:

- The customer's signature does not match Bank records
- No contractual relationship between the applicant and Bank
- The Complaint subject is being heard before the court

ب) يتم استبعاد الشكاوى في الحالات التالية:

- توقيع العميل غير مطابق لسجلات البنك
- لا يوجد علاقة تعاقدية بين مقدم الشكاوى والبنك
- وجود موضوع الشكاوى أمام القضاء

C. The complaint submitted by the customer will be attended within 15 working days from the date it was received

ج) يتم الرد على الشكاوى المقدمة من العميل خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام نموذج الشكاوى

Declaration and Undertaking

I declare that all information provided above is accurate and based on facts, and I take full responsibility in case proven otherwise. I also declare that the complaint is not presented in front of court, and I declare that I'm not eligible to take any other action in case I agree with the Bank to correct the complaint and the Bank carries on the correction. I also confirm that I will not file another complaint to the Central Bank of Kuwait regarding the same issue.

إقرار وتعهد

أقر بأن جميع المعلومات التي أدليت بها أعلاه صحيحة ومطابقة للواقع، وأتحمّل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات. كما أقر بأن موضوع الشكاوى غير منظور أمام القضاء، وألتزم بعدم أحقيتي في اتخاذ أي إجراء آخر في حال الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكاوى، وتنفيذ البنك لهذا الإجراء، وألتزم أيضاً بعدم إعادة تقديم أي شكاوى لبنك الكويت المركزي عن الموضوع ذاته.

Customer Name: _____ اسم العميل:

Telephone Number: _____ رقم الهاتف: Account Number: _____ رقم الحساب:

Civil ID Number: _____ رقم البطاقة المدنية:

E-mail address: _____ البريد الإلكتروني:

Address: _____ العنوان:

I read the above remarks and received a copy of the Complaint Form أقرّ باطلاع على الملاحظات أعلاه، واستلامي نسخة من نموذج الشكاوى

Signature:

التوقيع:

For Bank use Only:

لاستعمال البنك فقط:

Complaint Form has been received through Branch: _____ تم استلام نموذج الشكاوى من خلال فرع:

I hereby verify that the customer has signed in my presence, and I verify the signature. تم التحقق من شخصية العميل/العميلة، وقد قام/قامت بالتوقيع أمامي وبحضوري، وأصادق على التوقيع.

BM Name: _____ اسم مدير الفرع: Staff Name: _____ اسم الموظف:

BM Signature: _____ توقيع مدير الفرع: Staff Signature: _____ توقيع الموظف:

نموذج شکاوی العملاء

السادة/ بنك الخليج – وحدة الشكاوى وحماية العملاء

تحية طيبة،،،

Bank Copy

Remarks:

ملاحظات:

A. Complaint to be filled, signed and delivered to the Complaint Unit by using any of the below methods:

1. Visit the Complaints Unit in person during weekdays from 08:00 am till 03:00 pm
2. Visit any branch and hand the form to the Branch Manager
3. Send the Complaint Form by mail to the following address:
Gulf Bank- Complaints Unit- P.O. Box 3200 Safat 13032 Kuwait
4. Email the Complaint Form @ ComplaintsUnit@GulfBank.com.kw

أ) الرجاء تعبئة النموذج وتوقيعه وتسليمه لوحدة الشكاوى بالبنك بإحدى الوسائل التالية:

1. زيارة وحدة الشكاوى شخصياً خلال ساعات العمل الرسمية من الساعة ٨:٠٠ صباحاً حتى الساعة ٣:٠٠ مساءً
2. زيارة أحد فروع البنك وتسليم النموذج لمدير الفرع
3. إرسال نموذج الشكاوى عن طريق البريد على العنوان التالي:
بنك الخليج - وحدة الشكاوى - صندوق بريد: ٣٢٠٠ الصفاة ١٣٠٣٢ الكويت
4. إرسال نموذج الشكاوى @ ComplaintsUnit@GulfBank.com.kw

B. Complaints are disregarded in the below cases:

- The customer's signature does not match Bank records
- No contractual relationship between the applicant and Bank
- The Complaint subject is being heard before the court

ب) يتم استبعاد الشكاوى في الحالات التالية:

- توقيع العميل غير مطابق لسجلات البنك
- لا يوجد علاقة تعاقدية بين مقدم الشكاوى والبنك
- وجود موضوع الشكاوى أمام القضاء

C. The complaint submitted by the customer will be attended within 15 working days from the date it was received

ج) يتم الرد على الشكاوى المقدمة من العميل خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام نموذج الشكاوى

Declaration and Undertaking

I declare that all information provided above is accurate and based on facts, and I take full responsibility in case proven otherwise. I also declare that the complaint is not presented in front of court, and I declare that I'm not eligible to take any other action in case I agree with the Bank to correct the complaint and the Bank carries on the correction. I also confirm that I will not file another complaint to the Central Bank of Kuwait regarding the same issue.

إقرار وتعهد

أقر بأن جميع المعلومات التي أدليت بها أعلاه صحيحة ومطابقة للواقع، وأتحمّل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات. كما أقر بأن موضوع الشكاوى غير منظور أمام القضاء، وألتزم بعدم أحقيتي في اتخاذ أي إجراء آخر في حال الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكاوى، وتنفيذ البنك لهذا الإجراء، وألتزم أيضاً بعدم إعادة تقديم أي شكاوى لبنك الكويت المركزي عن الموضوع ذاته.

Customer Name: _____ اسم العميل:

Telephone Number: _____ رقم الهاتف: Account Number: _____ رقم الحساب:

Civil ID Number: _____ رقم البطاقة المدنية:

E-mail address: _____ البريد الإلكتروني:

Address: _____ العنوان:

I read the above remarks and received a copy of the Complaint Form

أقرّ باطلاعي على الملاحظات أعلاه، واستلامي نسخة من نموذج الشكاوى

Signature:

التوقيع:

For Bank use Only:

لاستعمال البنك فقط:

Complaint Form has been received through Branch: _____ تم استلام نموذج الشكاوى من خلال فرع:

I hereby verify that the customer has signed in my presence, and I verify the signature. تم التحقق من شخصية العميل/العميلة، وقد قام/قامت بالتوقيع أمامي وبحضوري، وأصادق على التوقيع.

BM Name: _____ اسم مدير الفرع: Staff Name: _____ اسم الموظف:

BM Signature: _____ توقيع مدير الفرع: Staff Signature: _____ توقيع الموظف: