

## Customer Complaints Guide

Dear Customer,

In order to help us serve you better, we ask you to share with us your comments, complaints and suggestions.

### You Can Contact Us Through:

- 1- Our contact center number 17155555.
- 2- Our website (nbk.com)
- 3- While visiting any of our branches, complete the suggestion form available in all of our branches and place it in the suggestion and complaints box. Further, you may contact our Customer Complaints Officer (Maryam Shehab) through:
  - Our contact number 17155501
  - Our fax number 17104860
  - Sending a letter to our P.O.Box 5290 Manama-Bahrain
  - Sending e-mail to (MaryamS@nbk.com)

### Response to Complaints:

The Bank will investigate and analyze the complaint as soon as possible and reply to it within 5 working days through the appropriate channels. If due to certain circumstances it takes us more than 4 weeks to respond, please feel free to contact any of our branch managers or Customer Complaints Officer on 17155501 to review your case.

If you are not satisfied with the provided solution/explanation, you may escalate your complaint to the Compliance Directorate - Central Bank of Bahrain (CBB) within 30 days from our response.

We thank you for banking with the National Bank of Kuwait and assure you of our utmost dedication to providing you with high quality services always.

National Bank of Kuwait S.A.K – Bahrain Customer Care

Licensed as Conventional Retail Bank by the CBB

## دليل شكاوى العملاء

عميلنا العزيز،

لمساعدتنا على خدمتكم بشكل أفضل يرجى مشاركتنا بأية ملاحظات أو شكاوى أو اقتراحات.

يمكنك الاتصال بنا من خلال:

1. الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية رقم 17155555
2. التواصل معنا عبر الموقع الإلكتروني (nbk.com)
3. زيارة أي من فروعنا، أو تعبئة نموذج الاقتراحات المتوفر في جميع فروعنا ووضعها في صندوق الاقتراحات المخصص لذلك ويمكنكم كذلك التواصل مع مسئول شكاوى العملاء (مريم شهاب) عبر:
  - اتصال على رقم هاتف 17155501
  - ارسال فاكس على الرقم 17104860
  - ارسال رسالة على صندوق البريد رقم 5290 المنامة - البحرين
  - ارسال رسالة إلكترونية إلى (MaryamS@nbk.com)

### الاستجابة للملاحظات/الشكاوى:

يقوم البنك بدراسة الملاحظة / الشكاوى بالسرعة الممكنة و تزويدكم بالرد خلال 5 أيام عمل باستعمال وسائل الرد المناسبة مع المحافظة على التواصل مع العميل وإعلامه بحالة الملاحظة / الشكاوى في حال كانت تتطلب فترة أطول لمعالجتها وذلك خلال 4 أسابيع، و في حال عدم حصولك على رد مناسب يمكنك مراجعة أي من مدراء الفروع أو الاتصال بمسؤول شكاوى العملاء على هاتف رقم 17155501 لمراجعة حالتك.

إذا لم يتم تزويدكم بالحل المناسب /التوضيح الكافي المتعلق بالملاحظة /الشكاوى يمكنكم مراجعة إدارة المتابعة في مصرف البحرين المركزي، خلال ثلاثين يوم من استلام الرد .

شاكرين لكم تعاملكم مع بنك الكويت الوطني ومؤكدين لكم حرصنا الدائم لتقديم أفضل الخدمات.

بنك الكويت الوطني ش.م.ذ - البحرين خدمة العملاء

مرخص كمصرف تجزئة من قبل مصرف البحرين المركزي



بنك الكويت الوطني  
National Bank of Kuwait  
S  
A  
K  
P