

## 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 +973 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 (Alaa Ghaith) through:
  - Our contact number +973 17155541
  - Our fax number +973 17104860
  - Sending a letter to our P.O.Box 5290 Manama-Bahrain
  - Sending e-mail to (AlaaGhaith@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. The bank will keep the customer informed of the complaint status and whether it requires more time to be resolved and within 4 weeks. If you are not satisfied, please feel free to contact any of our branch managers or Customer Complaints Officer on +973 17155541 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.P – 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 +973 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 (علاء غيث) عبر:
  - اتصال على رقم هاتف +973 17155541
  - ارسال فاكس على الرقم +973 17104860
  - ارسال رسالة على صندوق البريد رقم 5290 المنامة – البحرين
  - ارسال رسالة إلكترونية إلى (AlaaGhaith@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 وإذا ما كانت تتطلب فترة أطول لمعالجتها خلال 4 أسابيع. في حال عدم حصولك على رد مناسب يمكنك مراجعة أي من مدراء الفروع أو الاتصال بمسؤول شكاوى العملاء +973 17155541 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.ك.ع - البحرين خدمة العملاء

مرخص كمصرف تجزئة تقليدي من قبل مصرف البحرين المركزي



بنك الكويت الوطني  
National Bank of Kuwait  
S  
A  
K  
P