

Dear Customer,

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

عميلنا العزيز،

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

You Can Contact Us Through:

يمكنك الاتصال بنا من خلال:

1. Our contact center number +97143161700
2. Our website (www.nbk.com/uae/contact-us.html)
3. While visiting any of our branches, complete the form available in all of our branches and place it in the Suggestions and Complaints Box.

1. الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية رقم +971 43161700
2. التواصل معنا عبر الموقع الإلكتروني (www.nbk.com/uae/contact-us.html)
3. زيارة أي من فروعنا، أو تعبئة النموذج المتوفر في جميع فروعنا ووضعه في صندوق الاقتراحات والشكاوي المخصص لذلك.

Furthermore, you may contact our Customer Complaints Department through:

ويمكنكم كذلك التواصل مع قسم شكاوي العملاء عبر:

- Our contact number +97143161705
- Our fax number +97143888588
- Sending a letter to our P.O.Box 9293 Dubai - UAE
- Sending an e-mail to (UAE-CustomerComplaint@nbk.com)

- الإتصال على رقم هاتف +971 43161705
- إرسال فاكس على الرقم +971 43888588
- إرسال رسالة على صندوق البريد رقم 9293 دبي - الإمارات العربية المتحدة
- إرسال رسالة إلكترونية إلى (UAE-CustomerComplaint@nbk.com)

Response to Complaints:

الاستجابة للملاحظات/الشكاوي:

The bank will provide the customer with a written acknowledgment of the complaint submitted, with practical details handling the observation/complaint, within two full working days of receiving it.

سيزود البنك العميل بإقرار خطي بالشكوى المقدمة، مع تفاصيل عملية التعامل مع الملاحظة / الشكوى، وذلك في غضون يومي عمل كاملين من تاريخ تلقيها.

Then the Bank will investigate and analyze the complaint as soon as possible and , where required, endeavor to reply to it within 10 working days through the appropriate channels. To the extent necessary, the Bank will keep the customer informed of the complaint status and whether it requires more time to be resolved within 4 weeks. If you are not satisfied as to how your complaint is handled, please feel free to contact any of our branch Managers.

ثم سيقوم البنك بدراسة الملاحظة / الشكوى بالسرعة الممكنة ومحاولة تزويدكم بالرد، إن لزم، خلال 10 أيام عمل باستعمال وسائل الرد المناسبة. كما سيعمل البنك، بالقدر الضروري على المحافظة على التواصل معكم وإعلامكم بحالة الملاحظة / الشكوى وإذا ما كانت تتطلب فترة أطول لمعالجتها خلال 4 أسابيع. في حال عدم حصولك على رد مناسب يمكنك مراجعة أي من مدراء الفروع.

If you are not satisfied with the provided solution/explanation, you may escalate your complaint to "Sanadak", an independent unit of the Central Bank of the UAE. To settle banking disputes and address consumer complaints, within 30 days from our response.

إذا لم يتم تزويدكم بالحل المناسب / التوضيح الكافي المتعلق بالملاحظة / الشكوى يمكنكم مراجعة وحدة "سندك" وهي وحدة مستقلة تابعة لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لتسوية المنازعات المصرفية ومعالجة شكاوي المستهلكين، خلال ثلاثين يوماً من تاريخ استلام الرد

Direct contact details with Sanadak Unit: <https://sanadak.gov.ae/>

بيانات التواصل المباشر مع وحدة سندك: <https://sanadak.gov.ae/>

800SANADAK (800 72 623 25)

800SANADAK (800 72 623 25)

Sanadak Unit – Emirates Financial Institute Building – Ground Floor – Sultan Bin Zayed the First Street – Abu Dhabi .

وحدة سندك – مبنى معهد الإمارات المالي – الطابق الأرضي – شارع سلطان بن زايد الأول - ابوظبي

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.

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

National Bank of Kuwait S.A.K.P – UAE
Consumer Protection.

بنك الكويت الوطني ش.م.ك.ع - الإمارات العربية المتحدة
قسم حماية المستهلك