

يضمن بنك الكويت الوطني - مصر توفير آلية سريعة ومجانية للتعامل مع شكاوى العملاء بشكل عادل وشفافية وفاعلية.

### كيف يمكن تقديم شكوى؟

يمكن تقديم الشكوى من خلال إحدى الطرق التالية:

- الإتصال بالخط الساخن ١٩٣٣٦ على مدار الساعة من داخل مصر ومن خارج مصر على ٢٠٢٦١٤٩٤٠٠ (الإتصال مجاني من داخل دولة الكويت ودولة الامارات العربية المتحدة)
  - إرسال بريد إلكتروني إلى وحدة حماية حقوق العملاء [customersprotectionrights@nbk.com.eg](mailto:customersprotectionrights@nbk.com.eg)
  - الموقع الإلكتروني للبنك [www.NBK.com.eg](http://www.NBK.com.eg)
  - التواصل مباشرة مع وحدة حماية حقوق العملاء بالمركز الرئيسي.
  - من خلال أى من فروع مصرفنا:
١. إستيفاء نموذج الشكوى فى أى من فروعنا وأخذ صورة مختومة بتاريخ إستلام الشكوى.
  ٢. وضع الشكوى فى صندوق الشكاوى.

### ماذا بعد تقديم الشكوى؟

سوف تتلقى إتصال هاتفى من وحدة حماية حقوق العملاء خلال يومين عمل كما ستصلك رساله نصيه بالرقم المرجعى للشكوى للمتابعة. يتم الرد على شكاوى العملاء خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إستلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية سوف يتم إخطار العميل بالمدة اللازمه تبعاً للحالة). يتعين تقديم الشكوى للبنك أولاً لفحصها والرد عليها وللعامل الحق فى تصعيد الشكوى إلى البنك المركزى فى حالة عدم الرد عليها خلال خمسة عشر يوم عمل.

### ماذا يحدث فى حالة رفضى لرد البنك؟

فى حالة عدم قبول الرد على الشكوى ، يتعين إخطار البنك كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إستلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، وفى حالة عدم القيام بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد. فى حالة إخطار البنك بعدم قبول الرد، يقوم البنك بإعادة فحص الشكوى مرة أخرى والرد النهائى خلال خمسة عشر يوم عمل مصحوباً بالمبررات الواضحه كما يحق للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزى المصرى حال عدم قبول الرد الثانى من البنك.

### وحدة حماية حقوق العملاء