

Customer Complaints Guide

Dear Customer,

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

You Can Contact Us Through:

1. Our contact center at +973 17155555
2. Our website (nbk.com)
3. Visiting any of our branches or complete the suggestion form available in all of our branches and place it in the suggestion and complaints box. You can also contact our Customer Complaints Officer (Alaa Ghaith) by:
 - Calling on +973 17155541
 - Sending fax +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 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 Consumer Protection Unit-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 our utmost dedication to providing you with high quality services.

Customer Care at NBK - Bahrain
Licensed as Conventional Retail Bank by the CBB

دليل شكاوى العملاء

عميلنا العزيز،

سعيًا منا لخدمتك بشكل أفضل، يرجى مشاركتنا بأية ملاحظات أو شكاوى أو اقتراحات.

يمكنك الاتصال بنا من خلال:

1. مركز الخدمة الهاتفية على +973 17155555
2. الموقع الإلكتروني (nbk.com)
3. زيارة أي من فروعنا أو تعبئة نموذج الاقتراحات المتوفر في جميع فروعنا ووضعها في صندوق الاقتراحات المخصص لذلك. يمكن أيضاً التواصل مع مسؤول شكاوى العملاء (علاء غيث) عبر:
 - الاتصال على رقم هاتف +973 17155541
 - إرسال فاكس على الرقم +973 17104860
 - إرسال رسالة على صندوق البريد رقم 5290 المنامة - البحرين
 - إرسال رسالة إلكترونية إلى (AlaaGhaith@nbk.com)

الاستجابة للملاحظات/الشكاوى:

يقوم البنك بدراسة الشكاوى بالسرعة الممكنة والرد خلال 5 أيام عمل عبر قنوات الرد المناسبة مع المتابعة مع العميل وإعلامه بحالة 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 تزويدك بالحل المناسب/التوضيح الكافي، يمكنك مراجعة إدارة حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي، خلال 30 يوماً من استلام الرد.

شاكراً لتعاملك مع بنك الكويت الوطني - البحرين ومؤكدين لك حرصنا الدائم لتقديم أفضل الخدمات.

خدمة عملاء بنك الكويت الوطني - البحرين
مرخص كمصرف تجزئة تقليدي من قبل مصرف البحرين المركزي