بنك الخليج
GULF BANK

Customer Complaints Form

نموذج شكاوى العملاء

Kuwait: _____

الكويت في: _____

M/S Gulf Bank – Complaints and Customer Protection Unit

السادة/ بنك الخليج – وحدة الشكاوى وحماية العملاء

Dear Sir,

تحية طيبة،،،

Complaint Details: _____

موضوع الشكوى: _____

No documents Provided ☐ لا توجد مستندات

Documents Attached (if any) ☐ بيان المستندات المرفقة (إن وجدت)

بنك الخليج (ش.م.ك.ع). Gulf Bank K.S.C.P. سجل تجاري Commercial registration. 8347 رأس المال المصدر والمدفوع د.ك. Issued and paid-up capital KD 419,225,856.300 ص.ب PO Box. 3200 الصفاة Safat - الكويت الرمز البريدي Kuwait Zip Code 13032 هاتف: Tel: +965-22082000
وحدة الشكاوى: الفرع الرئيسي، القبلة - شارع مبارك الكبير - الطابق الرابع- البريد الإلكتروني: Email: Complaintsunit@gulfbank.com.kw Bank Swift: GULBKWKW Complaints Unit - Head Office - Al Qibla - Mubarak Al Kabeer Street - Floor 4 -

Bank Copy

بنك الخليج
GULF BANK

Remarks:

ملاحظات:

A. Complaint to be filled, signed and delivered to the Complaint Unit by using any of the below methods:

1. Visit the Complaints Unit in person during weekdays from 08:00 am till 03:00 pm
2. Visit any branch and hand the form to the Branch Manager
3. Send the Complaint Form by mail to the following address: Gulf Bank- Complaints Unit- P.O. Box 3200 Safat 13032 Kuwait
4. Email the Complaint Form @ *ComplaintsUnit@GulfBank.com.kw*

أ) الرجاء تعبئة النموذج وتوقيعه وتسليمه لوحدة الشكاوى بالبنك بإحدى الوسائل التالية:

1. زيارة وحدة الشكاوى شخصياً خلال ساعات العمل الرسمية من الساعة ٨:٠٠ صباحاً حتى الساعة ٣:٠٠ عصراً
2. زيارة أحد فروع البنك وتسليم النموذج لمدير الفرع
3. إرسال نموذج الشكوى عن طريق البريد على العنوان التالي:
بنك الخليج – وحدة الشكاوى – صندوق بريد: ٣٢٠٠ الصفاة ١٣٠٣٢ الكويت
4. إرسال نموذج الشكوى @*ComplaintsUnit@GulfBank.com.kw*

B. Complaints are disregarded in the below cases:

- The customer's signature does not match Bank records
- No contractual relationship between the applicant and Bank
- The Complaint subject is being heard before the court

ب) يتم استبعاد الشكوى في الحالات التالية:

- توقيع العميل غير مطابق لسجلات البنك
- لا يوجد علاقة تعاقدية بين مقدم الشكوى والبنك
- وجود موضوع الشكوى أمام القضاء

C. The complaint submitted by the customer will be attended within 5 working days from the date it was received

ج) يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل خلال ٥ أيام عمل من تاريخ استلام نموذج الشكوى

Declaration and Undertaking

إقرار وتعهد

I declare that all information provided above is accurate and based on facts, and I take full responsibility in case proven otherwise. I also declare that the complaint is not presented in front of court, and I declare that I'm not eligible to take any other action in case I agree with the Bank to correct the complaint and the Bank carries on the correction. I also confirm that I will not file another complaint to the Central Bank of Kuwait regarding the same issue.

أقرّ بأن جميع المعلومات التي أدليت بها أعلاه صحيحة ومطابقة للواقع، وأتحمل المسئولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات. كما أقرّ بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء، وألتزم بعدم أحقيتي في اتخاذ أيّ إجراء آخر في حال الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى، وتنفيذ البنك لهذا الإجراء، وألتزم أيضاً بعدم إعادة تقديم أيّ شكوى لبنك الكويت المركزي عن الموضوع ذاته.

Customer Name: _____ اسم العميل:

Telephone Number: _____ رقم الهاتف: Account Number: _____ رقم الحساب:

Civil ID Number: _____ رقم البطاقة المدنية:

E-mail address: _____ البريد الإلكتروني:

Address: _____ العنوان:

I read the above remarks and received a copy of the Complaint Form

أقرّ باطلاعي على الملاحظات أعلاه، واستلامي نسخة من نموذج الشكوى

Signature:

التوقيع:

For Bank use Only:

لاستعمال البنك فقط:

Complaint Form has been received through Branch: _____ تم استلام نموذج الشكوى من خلال فرع:

I hereby verify that the customer has signed in my presence, and I verify the signature.

تم التحقق من شخصية العميل/العميلة، وقد قام/قامت بالتوقيع أمامي وبحضوري، وأصادق على التوقيع.

BM Name: _____ اسم مدير الفرع: Staff Name: _____ اسم الموظف:

BM Signature: توقيع مدير الفرع: Staff Signature: توقيع الموظف:

بنك الخليج (ش.م.ك.ع). سجل تجاري Commercial registration. 8347 رأس المال المصدر والمدفوع د.ك. Issued and paid-up capital KD 419,225,856.300 ص.ب PO Box. 3200 الصفاة Safat - الكويت الرمز البريدي Kuwait Zip Code 13032 هاتف: Tel: +965-22082000
وحدة الشكاوى: الفرع الرئيسي، القبلة - شارع مبارك الكبير - الطابق الرابع- البريد الإلكتروني: Complaintsunit@gulfbank.com.kw Bank Swift: GULBKWKW Complaints Unit - Head Office - Al Qibla - Mubarak Al Kabeer Street - Floor 4 - Email:

Bank Copy

بنك الخليج
GULF BANK

Customer Complaints Form

نموذج شكاوى العملاء

Kuwait: _____

الكويت في: _____

M/S Gulf Bank – Complaints and Customer Protection Unit

السادة/ بنك الخليج – وحدة الشكاوى وحماية العملاء

Dear Sir,

تحية طيبة،،،

Complaint Details: _____

موضوع الشكوى: _____

No documents Provided ☐ لا توجد مستندات

Documents Attached (if any) ☐ بيان المستندات المرفقة (إن وجدت)

بنك الخليج (ش.م.ك.ع). Gulf Bank K.S.C.P. سجل تجاري Commercial registration. 8347 رأس المال المصدر والمدفوع د.ك. Issued and paid-up capital KD 419,225,856.300 ص.ب PO Box. 3200 الصفاة Safat - الكويت الرمز البريدي Kuwait Zip Code 13032 هاتف: Tel: +965-22082000
وحدة الشكاوى: الفرع الرئيسي، القبلة - شارع مبارك الكبير - الطابق الرابع- البريد الإلكتروني: Email: Complaintsunit@gulfbank.com.kw Bank Swift: GULBKWKW Complaints Unit - Head Office - Al Qibla - Mubarak Al Kabeer Street - Floor 4 -

Customer Copy

بنك الخليج
GULF BANK

Remarks:

ملاحظات:

A. Complaint to be filled, signed and delivered to the Complaint Unit by using any of the below methods:

1. Visit the Complaints Unit in person during weekdays from 08:00 am till 03:00 pm
2. Visit any branch and hand the form to the Branch Manager
3. Send the Complaint Form by mail to the following address: Gulf Bank- Complaints Unit- P.O. Box 3200 Safat 13032 Kuwait
4. Email the Complaint Form @ *ComplaintsUnit@GulfBank.com.kw*

أ) الرجاء تعبئة النموذج وتوقيعه وتسليمه لوحدة الشكاوى بالبنك بإحدى الوسائل التالية:

1. زيارة وحدة الشكاوى شخصياً خلال ساعات العمل الرسمية من الساعة ٨:٠٠ صباحاً حتى الساعة ٣:٠٠ عصراً
2. زيارة أحد فروع البنك وتسليم النموذج لمدير الفرع
3. إرسال نموذج الشكوى عن طريق البريد على العنوان التالي:
بنك الخليج – وحدة الشكاوى – صندوق بريد: ٣٢٠٠ الصفاة ١٣٠٣٢ الكويت
4. إرسال نموذج الشكوى @*ComplaintsUnit@GulfBank.com.kw*

B. Complaints are disregarded in the below cases:

- The customer's signature does not match Bank records
- No contractual relationship between the applicant and Bank
- The Complaint subject is being heard before the court

ب) يتم استبعاد الشكوى في الحالات التالية:

- توقيع العميل غير مطابق لسجلات البنك
- لا يوجد علاقة تعاقدية بين مقدم الشكوى والبنك
- وجود موضوع الشكوى أمام القضاء

C. The complaint submitted by the customer will be attended within 5 working days from the date it was received

ج) يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل خلال ٥ أيام عمل من تاريخ استلام نموذج الشكوى

Declaration and Undertaking

إقرار وتعهد

I declare that all information provided above is accurate and based on facts, and I take full responsibility in case proven otherwise. I also declare that the complaint is not presented in front of court, and I declare that I'm not eligible to take any other action in case I agree with the Bank to correct the complaint and the Bank carries on the correction. I also confirm that I will not file another complaint to the Central Bank of Kuwait regarding the same issue.

أقرّ بأن جميع المعلومات التي أدليت بها أعلاه صحيحة ومطابقة للواقع، وأتحمل المسئولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات. كما أقرّ بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء، وألتزم بعدم أحقيتي في اتخاذ أيّ إجراء آخر في حال الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى، وتنفيذ البنك لهذا الإجراء، وألتزم أيضاً بعدم إعادة تقديم أيّ شكوى لبنك الكويت المركزي عن الموضوع ذاته.

Customer Name: _____ اسم العميل:

Telephone Number: _____ رقم الهاتف: Account Number: _____ رقم الحساب:

Civil ID Number: _____ رقم البطاقة المدنية:

E-mail address: _____ البريد الإلكتروني:

Address: _____ العنوان:

I read the above remarks and received a copy of the Complaint Form

أقرّ باطلاعي على الملاحظات أعلاه، واستلامي نسخة من نموذج الشكوى

Signature:

التوقيع:

For Bank use Only:

لاستعمال البنك فقط:

Complaint Form has been received through Branch: _____ تم استلام نموذج الشكوى من خلال فرع:

I hereby verify that the customer has signed in my presence, and I verify the signature.

تم التحقق من شخصية العميل/العميلة، وقد قام/قامت بالتوقيع أمامي وبحضوري، وأصادق على التوقيع.

BM Name: _____ اسم مدير الفرع: Staff Name: _____ اسم الموظف:

BM Signature: توقيع مدير الفرع: Staff Signature: توقيع الموظف:

GB 970 - 13/10/2026

Customer Copy