

ملاحظاتك

تهمنا

**Your
Comments
Matter to us**

Your Comments Matter To Us

At HSBC Your opinions matter. Should you have a complaint about the service you have received, please use one of the following channels to provide your feedback. HSBC Bank Middle East Limited has in place a Complaints Handling Process, details of which are provided below:

Visit our Branch

HSBC Bank Middle East Limited
37th Floor, Al Hamra Tower,
Abdulaziz Al Saqer Street
Sharq Area, Kuwait City

Internet or Write to us:

Click on “Complaints & Feedback” when you enter: www.hsbc.com.kw

You will receive a notification acknowledging your complaint and will be contacted within two working days. In the event that we are unable to provide an immediate solution to your complaint, you will be provided with a Complaint Reference Number, together with the approximate period required to resolve the matter. You will be contacted by the committed date with a full response.

Escalation of a Complaint

If you are not satisfied with the response, you have received by lodging your complaint through the channels provided above or if you do not receive a response within the period communicated, you may escalate your complaint to Kuwait Feedback:

By email: kuwait.feedback@hsbc.com

By letter: please write to (Kuwait Feedback) , HSBC Bank Middle East Limited, P.O. Box 1683 Safat, 13017 Kuwait

An HSBC Kuwait representative will contact you within two working days following receipt of your correspondence

Central Bank Complaint Process

Steps To File A Complaint regarding A CBK Regulated Entity:

- 1- File a written complaint to the bank on the designated form available in all of its branches.
- 2- The bank should respond to the complaint in writing within 30 working days of submissions.
- 3- If the bank response is not satisfactory, an appeal may be filled to the CBK attaching with it a copy of the entity's response and other necessary documentation.

If you could not file a complaint because the designated form was not available at the bank, You can visit the CBK headquarters to file a complaint on the designated form available at the CBK's reception.

For any inquiry: please contact Central Bank of Kuwait Consumer's Protection Unit (1864444).

ملاحظاتك تهمنا

إن ارائك وملاحظاتك مهمة جداً لنا في إنتش إس بي سي، فإذا كان لديك أي شكاوى تتعلق بالخدمات التي تتلقاها فيرجى استخدام أحد القنوات التالية لإطلاعنا على أي ملاحظات أو اقتراحات قد تكون لديك. إن لدى بنك إنتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود نظاماً خاصاً للتعامل مع شكاوى المتعاملين، ونبين لك أدناه تفاصيل النظام:

قم بزيارة فرعنا الكائن في

بنك إنتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود
الطابق 37، برج الحمرا
شارع عبد العزيز الصقر،
منطقة شرق، مدينة الكويت

للتواصل معنا عن طريق الانترنت أو مراسلتنا:

انقر على (شكاوى وآراء) عند الدخول الى الموقع:
www.hsbc.com.kw

سوف تتلقى إشعاراً بتأكيد استلام شكاوك وسيتم الاتصال بك خلال يومي أيام عمل من استلامها وفي حال لم تتمكن من توفير الحل الفوري لشكاوك، فسنتقوم بتزويدك برقم مرجعي للشكاوى بالإضافة الى المدة الزمنية التقريبية المطلوبة لحلها، وسيتم الاتصال بك في الموعد المحدد لتزويدك بالرد الكامل حسب الأصول.

تسلسل معالجة الشكاوى

إذا لم تكن راضياً عن الرد الذي تلقينته عند تقديم شكاوك عبر أي من القنوات المذكورة أعلاه، أو إذا لم تتلقى رداً خلال الفترة الزمنية المحددة لحل الشكاوى، فيإمكانك إحالة الشكاوى الى Kuwait Feedback:

عن طريق البريد الإلكتروني: Kuwait.feedback@hsbc.com

عن طريق البريد: يرجى الكتابة الى (Kuwait Feedback) – بنك إنتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود – ص ب 1683 الصفاة – 13017 الكويت

سوف يقوم الموظف المسؤول في بنك إنتش إس بي سي فرع الكويت بالاتصال بك خلال يومي أيام عمل من تلقي رسالتك

آلية تقديم شكاوى للبنك المركزي

آلية تقديم شكاوى المتعلقة بالجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي:

- 1- التقدّم بشكاوى مكتوبة لدى البنك على نموذج الشكاوى المخصص لذلك والمتوفر لدينا.
- 2- يقوم البنك بالرد كتابة على الشكاوى خلال 30 يوم عمل من تاريخ تقديمها.
- 3- في حال عدم الرضى عن رد البنك يمكن التقدّم بتظلم لبنك الكويت المركزي مرفقاً به نسخة من رد الجهة مع المستندات المطلوبة.

إذا لم تستطع تقديم شكاوى بسبب عدم توفير البنك لنموذج الشكاوى، يرجى مراجعة المبنى الرئيسي لبنك الكويت المركزي للتقدّم بشكاوى في هذا الشأن يتم تسليمها لموظفي الاستقبال على النماذج المعدة لهذا الغرض.

للاستفسار: يرجى الاتصال على الرقم المخصص لوحدة حماية العملاء التابعة لبنك الكويت المركزي (1864444)