

قطاع الرقابة

إدارة السياسات الرقابية والتراخيص
قسم معالجة الشكاوى

بنك الكويت المركزي
CENTRAL BANK OF KUWAIT



نموذج شكوى

التاريخ/...../.....

										اسم العميل:		
										رقم الهاتف النقال:		
										رقم هاتف المنزل / العمل:		
										الرقم المدني:		
					شركة:						بنك:	المشكوفي حقه: (الجهة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي)

موضوع الشكوى (بشكل مختصر):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ملاحظات هامة:

يقر العميل بما يلي:

- 1- أن هذه الشكوى قد تمت كتابتها بعد الاطلاع على الإرشادات المتعلقة بشكاوى العملاء التي تُقدّم لبنك الكويت المركزي (المدرجة خلف هذا النموذج).
- 2- أن كافة البيانات والمعلومات التي تضمنتها هذه الشكوى صحيحة.
- 3- أن موضوع هذه الشكوى غير منظور أمام القضاء.
- 4- أنه سيقوم بإخطار بنك الكويت المركزي في حالة رفع موضوع هذه الشكوى للقضاء لاحقاً طالما لم يتم إبلاغه بنتيجة بحث هذه الشكوى. وإذا ثبت بنك الكويت المركزي خلاف ما تقدم يكون لبنك الكويت المركزي الحق في حفظ هذه الشكوى.

توقيع العميل

- مرفق المستندات الدالة على الشكوى.

- صورة من البطاقة المدنية (إثبات شخصية).

- سوف يتم استبعاد النماذج التي لا تستوفي كافة البيانات المطلوبة.

(أنظر الإرشادات في الخلف)

إرشادات بشأن شكاوى العملاء

1. يتم استخدام هذا النموذج في الحالات التالية:
 - الشكاوى المقدمة ضد شركات الصرافة وشركات أعمال الدفع الإلكتروني للأموال.
 - الشكاوى الخاصة بعدم قيام الجهات الخاضعة (بنوك، شركات الاستثمار، شركات التمويل) بالرد على شكاوى عملائها خلال المهلة المحددة أو تلك المتعلقة بعدم قيام الجهات الخاضعة بالسماح للعملاء بتقديم شكاوى إليها.
2. لن يتم النظر في الشكاوى التي يكون اتخاذ قرار بشأنها يرجع إلى السياسة أو النظم الداخلية للوحدات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي مثال طلب الحصول على قرض / إعادة جدولة / طلب تخفيف قيمة القرض / عدم القدرة على سداد القروض وغيرها.
3. سيتم استبعاد الشكاوى التي تأتي في إطار الجوانب التالية:
 - الشكاوى المعروضة أمام القضاء أو التي تم تحويلها إلى النيابة العامة.
 - الشكاوى ضد الوحدات غير الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي.
 - الشكاوى التي ليس لها مضمون محدد أو الشكاوى كيدية.
 - شكاوى موظفي الوحدات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي ضد رؤسائهم.
 - الشكاوى التي سبق للشاكي تقديمها.
4. لن يُعتد بالشكاوى التي لا تُذيل بإسم صاحبها بصفة شخصية، أو من ينوب عنه، وفي هذه الحالة فإن الأمر يتطلب وجود توكيل رسمي موثق، على أن يتم إرفاق صورة عن البطاقة المدنية للعميل ومن ينوب عنه، وأرقام الهواتف، ويتعين إرفاق كافة المستندات الدالة على الشكوى.
5. سيتم الاتصال هاتفياً بالعميل لإبلاغه عما تم بشأن شكواه، ولا يستوجب الأمر قيام العميل بمراجعة بنك الكويت المركزي بهذا الخصوص.

إقرار:

- إقرار العميل بالاطلاع على الإرشادات الخاصة بشأن شكاوى العملاء وعلمه التام بها، علماً بأنه سيتم حفظ موضوع الشكوى الذي يأتي ضمن الجوانب المشار إليها في البند (3) أعلاه.

اسم العميل:

التوقيع: