

تصريح صحفي

أعلن المدير التنفيذي لقطاع الرقابة في بنك الكويت المركزي السيد وليد محمود العوضي أنه وفي إطار مواصلة البنك لجهوده الرامية إلى تعزيز حماية حقوق عملاء وحدات القطاع المصرفي والمالي المحلي الخاضعة لرقابته وإشرافه، لتحسين آلية التعامل مع شكاوى عملاء تلك الوحدات، فقد أصدر البنك تعميماً إلى كل من البنوك المحلية وشركات الاستثمار وشركات التمويل بإدخال بعض التعديلات على آلية التعامل مع شكاوى العملاء، ومن أبرزها إلزام الجهات المشار إليها بضرورة تسليم العميل الشاكي نسخة من شكواه مؤشراً عليها بما يفيد استلامها وتاريخ الاستلام، وفي حال ورود الشكوى عن طريق البريد (المسجل أو الإلكتروني) فإنه يتعين على الجهة المشكو في حقها إخطار العميل كتابةً عبر ذات الوسيلة التي وردت فيها الشكوى أو من خلال خدمة الرسائل النصية (SMS) على رقم هاتف العميل المسجل لدى الجهة باستلام الشكوى.

وذكر العوضي أن التعميم تضمن كذلك التعديل على آلية التعامل مع شكاوى العملاء من خلال تخفيض الفترة المتاحة للجهة المشكو في حقها للرد على العميل الشاكي لتصبح خلال مدة أقصاها (١٥) يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى بدلاً من (٣٠) يوم عمل، وعلى أن يتم تسليم رد الجهة المكتوب للعميل إما باليد أو عن طريق البريد المسجل إلى العنوان الذي حدده العميل على نموذج تقديم الشكوى. وفي حال تطلبت شكوى العميل الدراسة من قبل الجهة المشكو في حقها لفترة تزيد عن (١٥) يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى نظراً لحاجة الجهة لتلقي معلومات من أطراف أخرى معنية بالشكوى، فإنه يتعين على الجهة المشكو في حقها إحاطة العميل بذلك بشكل فوري بموجب كتاب يسلم للعميل بذات الطريقة المبينة أعلاه، مع استمرار التزام الجهة المشكو في حقها بإخطار العميل كتابياً فور الانتهاء من دراسة الشكوى وبحد أقصى يومي عمل من تاريخ استكمال ردود الأطراف الأخرى المعنية المشار إليها.

../.

وأشار العوضي إلى أنه سبق لبنك الكويت المركزي الإعلان في شهر سبتمبر ٢٠١٦ عن آلية وتسلسل الإجراءات الواجب إتباعها للتعامل مع شكاوى العملاء وبحيث تقدم الشكاوى أولاً ومباشرةً للجهة المشكو في حقها وفق نموذج مخصص لذلك الغرض توفره الجهة. وأطلق بنك الكويت المركزي، بالتعاون مع البنوك الكويتية منذئذٍ حملة توعوية لا تزال مستمرة للتعريف بآلية التعامل مع شكاوى العملاء تجاه الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي.

إلى جانب ذلك أضاف العوضي أن بنك الكويت المركزي يتيح عبر وحدة حماية العملاء لديه إمكانية تواصل عملاء الجهات الخاضعة لرقابته هاتفياً ومباشرة مع العاملين في تلك الوحدة للرد على استفسارات العملاء بشأن ما تقضي به التعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي بخصوص ضوابط تقديم الجهات للمنتجات والخدمات المتعلقة بالقروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة وبطاقات الائتمان والرسوم والعمولات، وما تتضمنه تلك التعليمات من شروط وأحكام يتعين التزام الجهات بها ومراعاتها في تعاملاتها مع العملاء الأفراد.

وأكد السيد وليد العوضي أن جميع التعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي والإرشادات العامة بشأن تقديم الشكاوى منشورة على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك www.cbk.gov.kw وحسابات البنك في وسائل التواصل الاجتماعي (@CentralBank_kw).

٢٠١٨/٢/١١