

قطاع الرقابة

إدارة الرقابة الميدانية
وحدة حماية العملاء



بنك الكويت المركزي

نموذج شكوى

التاريخ:/...../.....

										اسم العميل:	
										رقم الهاتف النقال:	
										رقم هاتف المنزل / العمل:	
										الرقم المدني:	
										الجهة المشكو في حقها: (الجهة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي)	

موضوع الشكوى (بشكل مختصر):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملاحظات هامة:

يقر العميل بما يلي:

- 1- أن هذه الشكوى قد تم كتابتها بعد اطلاعه على الإرشادات المتعلقة بشكاوى العملاء التي تقدم 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 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 الحالة التالية:
 - الشكاوى الخاصة بعدم قيام الجهات الخاضعة بالرد على شكاوى عملائها الأفراد خلال المهلة المحددة أو تلك المتعلقة بعدم قيام الجهات الخاضعة بالسماح للعملاء الأفراد بتقديم شكاوى إليهم.
- 2- 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 كيدية.
 - شكاوى موظفي الوحدات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي ضد رؤسائهم.
 - الشكاوى التي سبق للعميل تقديمها ما لم تتضمن أمور جديدة يمكن بحثها.
- 3- 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 الشكاوى الذي يأتي ضمن الجوانب المشار إليها في البند (2) أعلاه.

اسم العميل:

التوقيع: