



## نموذج شكوى

التاريخ : ...../...../.....

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

موضوع الشكوى ( بشكل مختصر ) :

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

### ملاحظة هامة :

يقر صاحب الشكوى 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 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 صاحب الشكوى

- مرفق المستندات الدالة على الشكوى .
- صورة من البطاقة المدنية (إثبات الشخصية) .
- سوف يتم استبعاد النماذج التي لا تستوفي كافة البيانات المطلوبة .

( أنظر الإرشادات في الخلف )

## إرشادات بشأن شكاوى العملاء

١- يتم استخدام هذا النموذج في الحالات التالية :

- الشكاوى المقدمة من المؤسسات أو الشركات ضد الوحدات الخاضعة ( فيما يتعلق بشكاوى العملاء الأفراد يتم اتباع الآلية الخاصة بموجب تعميم بنك الكويت المركزي المؤرخ ٢٠١١/١/١٩ بشأن إنشاء وحدات لتلقي شكاوى العملاء لدى البنوك وشركات الاستثمار ) .
- الشكاوى المقدمة ضد شركات الصرافة .
- 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 إليها .

٢- لن يتم النظر في الشكاوى التي يكون اتخاذ قرار بشأنها يرجع إلى السياسة أو النظم الداخلية للوحدات الخاضعة لرقابة البنك المركزي ( بنوك ، شركات الاستثمار ، شركات التمويل أو صرافة ) مثال طلب الحصول على قرض / إعادة جدولة / طلب تخفيف قيمة القرض / عدم القدرة على سداد القروض ..... وغيرها .

٣- سيتم استبعاد الشكاوى التي تأتي في إطار الجوانب التالية :-

- الشكاوى المعروضة أمام القضاء أو التي تم تحويلها إلى النيابة .
- الشكاوى ضد الوحدات غير الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي .
- الشكاوى التي ليس لها مضمون محدد أو الشكاوى الكيدية .
- شكاوى موظفي الوحدات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي ضد رؤسائهم .
- الشكاوى التي سبق للشاكي تقديمها ما لم تتضمن أمور جديدة يمكن بحثها .

٤- لن يعتد بالشكاوى التي لا تذييل 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 للشاكي ومن ينوب عنه ، وأرقام الهواتف ، ويتعين إرفاق كافة المستندات الدالة على الشكوى .

٥- سيتم الاتصال هاتفياً بصاحب الشكوى لإبلاغه عما تم بشأن شكواه ولا يستوجب الأمر قيام الشاكي بمراجعة بنك الكويت المركزي بهذا الخصوص .

### إقرار

- إقرار صاحب الشكوى بالاطلاع على الإرشادات الخاصة بشأن شكاوى العملاء وعلمه التام بها ، علماً بأنه سيتم حفظ موضوع الشكوى الذي يأتي ضمن الجوانب المشار إليها في البند (٣) أعلاه .

اسم صاحب الشكوى : .....

التوقيع : .....