



آلية تقديم الشكاوى تجاه الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي

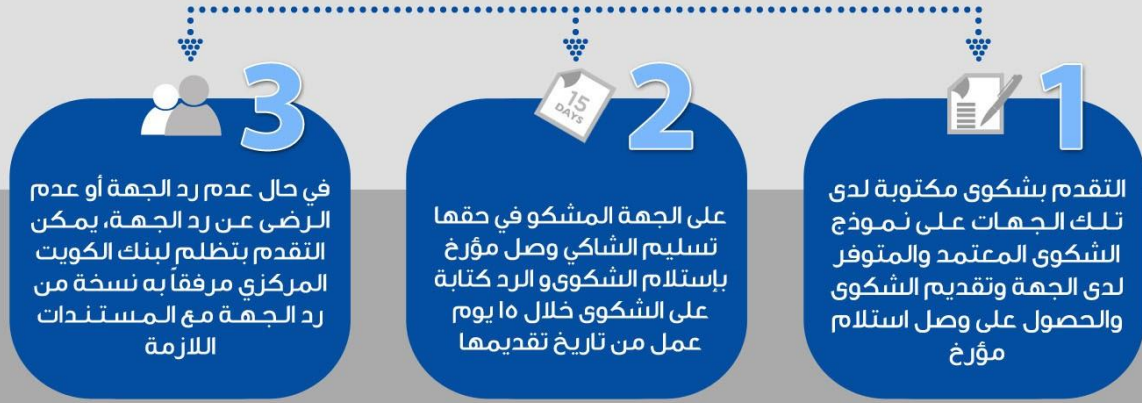

شركة استثمار
(فيما يخص عمليات الإئتمان/التمويل)


شركة
تمويل


بنوك

إذا كانت الشكاوى تجاه
إحدى الجهات التالية

إتبع الخطوات التالية:



في حال وجود شكاوى ضد إحدى شركات الصرافة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي، يمكن مراجعة المبنى القديم لبنك الكويت المركزي للتقدم بالشكاوى على النماذج المخصصة المتوفرة لدى موظفي الإستقبال.


شركة
صرافة


بنك الكويت المركزي
centralbank_kw


بنك الكويت المركزي
CENTRAL BANK OF KUWAIT

وحدة حماية العملاء
1864444
www.cbk.gov.kw



آلية تقديم الشكاوى تجاه الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي

شكاوي العملاء

ينبغي استخدام النموذج المعتمد المخصص لشكاوي العملاء ويتوجب على الجهة إتاحة النموذج للعميل حال طلبه، ويمكن إضافة أي مستند للنموذج.

في حال تقديم الشكاوى شخصياً تستلم الجهة المشكو في حقها الشكاوى وتسلم العميل نسخة منها مؤشراً عليها بالإستلام وتاريخه.

في حال إرسال نموذج الشكاوى بريدياً (بريد مسجل - بريد إلكتروني) تقوم الجهة المشكو في حقها بإخطار العميل بإستلام الشكاوى بذات الوسيلة أو خدمة الرسائل النصية (SMS) على رقم هاتفك المسجل لدى الجهة.

على الجهة المشكو في حقها الرد على الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (15) يوماً من تاريخ إستلام الشكاوى أو إخطار العميل كتابياً بخلاف ذلك.

في حال عدم قبول العميل لرد الشركة المشكو في حقها أو عدم رد الجهة خلال المدة المحددة، يمكن للعميل الشاكي التواصل مع وحدة حماية العملاء في بنك الكويت المركزي أو تقديم نسخة من الشكاوى المقدمة وأي مستندات أخرى لموظف الإستقبال في مبنى بنك الكويت المركزي (المبنى القديم) حيث يتوافر نموذج خاص بذلك.

يمكنك في حال عدم رد الجهة أو التأخر الجهة عن الرد مراجعة بنك الكويت المركزي للتقدم بشكاوى في هذا الشأن يتم تسليمها لموظفي الإستقبال على النماذج المعدة لهذا الغرض.