



## آلية تقديم الشكوى تجاه الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي

شركة إستثمار  
(فيما يخص عمليات الإئتمان/التمويل)

شركة  
تمويل

بنوك

إذا كانت الشكوى تجاه  
إحدى الجهات التالية

### إتبع الخطوات التالية:

3

في حال عدم رد الجهة أو عدم  
الرضي عن رد الجهة، يمكن  
التقديم بتظلم لبنك الكويت  
المركزي مرفقاً به نسخة من  
رد الجهة مع المستندات  
اللازمة

2

على الجهة المشكو في حقها  
تسليم الشكوى وصل مؤرخ  
باستلام الشكوى والرد كتابة  
على الشكوى خلال ١٥ يوماً  
عمل من تاريخ تقديمها

1

التقديم بشكوى مكتوبة لدى  
تلك الجهات على نموذج  
الشكوى المعتمد والمتوفر  
لدى الجهة وتقديم الشكوى  
والحصول على وصل استلام  
مؤرخ

في حال وجود شكوى ضد إحدى شركات الصرافة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي،  
يمكن مراجعة المبني القديم لبنك الكويت المركزي للتقديم بالشكوى على النماذج  
المخصصة المتوفرة لدى موظفي الإستقبال.

شركة  
صرافة

بنك الكويت المركزي  
CENTRAL BANK OF KUWAIT



بنك الكويت المركزي  
centralbank\_kw

وحدة دعامة العملاء  
1864444  
[www.cbk.gov.kw](http://www.cbk.gov.kw)



## آلية تقديم الشكوى تجاه الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي

### شكوى العملاء

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

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

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

على الجهة المشكو في حقها الرد على الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ( 15 ) يوماً من تاريخ إستلام الشكوى 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 الشككي التواصل مع وحدة حماية العملاء في بنك الكويت المركزي أو تقديم نسخة من الشكوى المقدمة وأي مستندات أخرى لموظف الإستقبال في مبنى بنك الكويت المركزي (المبني القديم) حيث يتوافر نموذج خاص بذلك.

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