

قطاع الرقابة
إدارة الرقابة الميدانية
وحدة حماية العملاء



بنك الكويت المركزي

نموذج تظلم

التاريخ :/...../.....

--	--	--	--

اسم المتظلم :

رقم الهاتف النقال :

رقم هاتف المنزل / العمل :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

الرقم المدني :

بنك :	شركة :
-------	--------

الجهة المتظلم ضدها :

[اسم الجهة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي]

موضوع التظلم (بشكل مختصر) :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المستندات المرفقة :

صورة البطاقة المدنية

رد الجهة المشكو في حقها

أية مستندات إضافية (تذكر)

توقيع صاحب التظلم

.....

(أنظر الإرشادات في الخلف)

إرشادات بشأن تظلم العملاء

١- لن يتم النظر في أية تظلمات إلا بعد قيام صاحب التظلم بالتقدم إلى الجهة المشكو في حقها بشكواه ضدها وتلقيه الرد المكتوب من جانبها ، كما يتعين عليه إرفاق نسخة من هذا الرد وبيان أسباب تقديم التظلم مؤيداً بالمستندات .

٢- سيتم استبعاد وعدم إبداء الرأي من جانب بنك الكويت المركزي في التظلمات التي تأتي في إطار الجوانب التالية :

- التظلمات المعروضة أمام القضاء أو التي تم تحويلها إلى النيابة العامة .
- التظلمات ضد الوحدات غير الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي .
- التظلمات بشأن شكاوى العملاء ضد شركات الاستثمار باستثناء الشكاوى المتعلقة بنشاط القروض/التمويل .
- التظلمات بشأن شكاوى العملاء ضد صناديق الاستثمار .
- التظلمات التي ليس لها مضمون محدد أو الكيدية .
- التظلمات التي سبق للمتظلم تقديمها .

٣- لن يعتد بالتظلمات التي لا تذيّل بإسم صاحبها وتوقيعه بصفة شخصية ، أو من ينوب عنه . وفي هذه الحالة فإن الأمر يتطلب وجود توكيل رسمي موثق ، على أن يتم إرفاق صورة عن البطاقة المدنية للمتظلم ومن ينوب عنه .

٤- سيتم الاتصال هاتفياً بصاحب التظلم لإبلاغه عما تم بشأن تظلمه ، ولا يستوجب الأمر قيام المتظلم بمراجعة بنك الكويت المركزي بهذا الخصوص .

إقرار

- إقرار صاحب التظلم بالاطلاع على الإرشادات الخاصة بشأن تظلم العملاء وعلمه التام بها ، علماً بأنه سيتم حفظ موضوع التظلم الذي يأتي ضمن الجوانب المشار إليها في البند (٢) أعلاه .

اسم صاحب التظلم :

التوقيع :