**وحدة الشكاوي وحماية العملاء**

**نموذج شكوى** **التاريخ**: / /

**اسم العميل: الرقم المدني:**

**رقم الحساب: رقم الهاتف:**

**العنوان: البريد الإلكتروني:**

**موضوع الشكوى:**

****

****

****

****



 **مرفق المسندات (إن وجدت) لا توجد مستندات**

****

**استلام الرد على الشكوى من خلال:**



 مراجعة البنك شخصيا رسالة نصية SMS (على الرقم المسجل لدى البنك) البريد الإلكتروني (المسجل لدى البنك)

**الإقرارات:**

أقر بموجبه بأن المعلومات الواردة أعلاه صحيحة ومقدمة طوعا. وإنني أدرك أنه من الضروري لي أن أقدم معلومات كاملة عن الشكوى التي أتقدم بها بحيث يُمكن للبنك التحقيق فيها. وأقر أيضا بأن موضوع الشكوى لم يُقدم إلى المحكمة. كما إنني أتعهد بعدم تقديم أي شكوى إلى بنك الكويت المركزي بشأن نفس الموضوع في حالة ما زال البنك يقوم بالنظر في نفس الشكوى.

**التوقيع:**

**ملاحظات:**

يتم تقديم الشكاوي بإحدى الطرق التالية:

1. عن طريق وضعها بصندوق الشكاوي في الفرع، خلال ايام العمل من الساعة 8:30 صباحا الى 2:30 عصرا (المرقاب، شارع السور، برج التجارية، الدور السابع).
2. تعبئة نموذج الشكوى وإرساله عن طريق البريد إلى عنوان رئيس وحدة الشكاوي وحماية العملاء (ص.ب 5826، الصفاة 13059 الكويت)
3. تعبئة نموذج الشكوى وإرساله عن طريق البريد الالكتروني للوحدة: **complaints@kw.icbc.com.cn** (متوفر نموذج الشكوى في الموقع الالكتروني **www.icbc.com.kw**)

**يتم الرد على الشكاوى المقدمة من العميل خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلامها من قبل وحدة الشكاوي وحماية العملاء.**

**تم استلام شكوى العميل:**

**اسم الموظف:**

**التاريخ:**

**التوقيع:**