

مقدمة

يعد بنك الكويت الوطني (ش.م.ك.ع.) فرع مركز قطر للمال (والذي يُشار إليه فيما يلي بعد بـ "فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال") فرع مرخص يخضع لرقابة هيئة تنظيم مركز قطر للمال، وقد تم تسجيل هذا الفرع كفرع لبنك أجنبي يمارس أنشطة الترتيب وتقديم المشورة من خلال مركز قطر للمال، وتم تسجيله رسمياً لدى مركز قطر للمال برقم ترخيص 04021 اعتباراً من أكتوبر 2025.

وتهدف هذه الإجراءات إلى توضيح كيفية تعامل فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال مع الشكاوى وفقاً لقواعد حماية العملاء والمستثمرين الصادرة عن هيئة تنظيم مركز قطر للمال، كما يهدف فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال إلى ضمان معالجة جميع الشكاوى التي يثيرها العملاء بسرعة ونزاهة وشفافية.

تعريف الشكاوى

بموجب القاعدة 3.8.1(1) من القواعد الصادرة عن هيئة تنظيم مركز قطر للمال (QFCRA) الخاصة بقواعد حماية العملاء والمستثمرين (CIPR)، تُعرّف الشكاوى بأنها: "تعبير عن التظلم أو عدم الرضا من قبل عميل (بخلاف طرف آخر مؤهل)، أو أحد الأشخاص الآخرين المذكورين في القاعدة (2)، سواء شفهيًا أو عبر وسيلة قابلة للحفظ، فيما يتعلق بتقديم (أو عرض تقديم) منتج أو خدمة من قبل شركة مرخصة، وذلك إذا كان تقديم المنتج أو الخدمة نشاطاً خاضعاً أو سيخضع للتنظيم".

شروط تقديم الشكاوى بموجب هذه الآلية

لا تنطبق هذه الآلية على الأطراف المقابلة المؤهلة من عملاء فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال، وتشمل:

- أ. شركة مرخصة
- ب. مؤسسة مالية منظمة
- ج. غرفة مقاصة مؤهلة أو بورصة مؤهلة
- د. حكومة أو جهة حكومية أو بنك مركزي أو أي سلطة نقدية وطنية أخرى تابعة لأي نظام قضائي
- هـ. هيئة استثمار حكومية أو جهة مكلفة بإدارة الدين العام أو تتدخل فيها
- و. منظمة فوق وطنية، تضم في عضويتها أنظمة قضائية أو بنوك مركزية أو سلطات نقدية وطنية.

يحق لجميع عملاء الوطني في مركز قطر للمال الآخرين تقديم شكاوى وفقاً لما هو محدد في هذه الآلية.

كيفية التواصل مع فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال وكيفية تقديم الشكاوى

يتواجد مدير علاقات العملاء أو مسؤول خدمة العملاء الخاص بكم للتعامل مع أي استفسارات أو شكاوى قد ترغبون في طرحها خلال الاجتماعات الدورية. يمكن للعملاء تقديم جميع الشكاوى من خلال مدير علاقات العملاء الخاص أو مسؤول خدمة العملاء أو من خلال جهة الاتصال المعتادة في فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال سواء عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو البريد العادي. كما يمكنكم إرسال الاستفسارات/الشكاوى إلى البريد الإلكتروني qfcbranch@nbk.com.

المعلومات المطلوبة

لتمكين فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال من التحقيق الكامل في الشكاوى وتجنب أي تأخير في معالجتها، يرجى تزويدنا بالمعلومات التالية:

- تاريخ وقوع المشكلة
- المنتج أو الخدمة التي تتعلق بها الشكاوى
- وصف ما حدث وكيف تأثرت بذلك
- مدير العلاقات و/أو مسؤول خدمة العملاء المعني (إن وجد)

إشعار باستلام الشكاوى

سيقوم فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال بتزويدكم نسخة من "إجراءات معالجة الشكاوى" بعد تلقيها، ما لم يتم حل الشكاوى بنهاية يوم العمل التالي لتاريخ استلامها. وفي جميع الأحوال، سيتم تقديم نسخة من "إجراءات معالجة الشكاوى" عند طلبها.

سيقوم فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال بإرسال إشعار باستلام الشكاوى خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلامها، ما لم يتم حلها بحلول يوم العمل التالي. وسيتضمن الإشعار اسم ومنصب الشخص المسؤول عن معالجة الشكاوى، بالإضافة إلى تفاصيل إجراءات فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال في معالجة شكاوى العملاء.

وقد يقدم فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال ردًا نهائيًا مع الإشعار إذا تمكن من التحقيق في الشكاوى بشكل كامل، وفي هذه الحالة، سيقوم بما يلي:

- تأكيد قبول الشكاوى وتقديم التعويض المناسب إن وجد؛ أو
- تقديم التعويض دون قبول الشكاوى؛ أو
- رفض الشكاوى مع ذكر أسباب واضحة

إجراءات حل الشكوى في حال عدم حلها خلال خمسة أيام عمل

في حال تأخر حل الشكوى لأكثر من خمسة أيام عمل من تاريخ استلامها، يلتزم فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال بالتواصل معكم بعد **أربعة أسابيع** من تاريخ تقديم الشكوى، إما للرد عليها أو لتزويدكم بأخر المستجدات حول سبب التأخير والمدة المتوقعة لحلها.

وإذا لم يقدم فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال رداً نهائياً بنهاية **ثمانية أسابيع** من تاريخ تقديم الشكوى، فسيُرسَل فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال رداً عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي يوضح فيه سبب التأخير وعدم تقديم رد نهائي، بالإضافة إلى المدة المتوقعة للرد على الشكوى.

وبعد الرد عليكم، سيبين فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال أيضاً ما إذا كان العميل مؤهلاً للتقدم بطلب ضمن برنامج تسوية منازعات العملاء باستخدام النموذج الإلكتروني المتاح. يمكنكم الوصول إلى النموذج الإلكتروني عبر الرابط التالي: **نموذج برنامج تسوية منازعات العملاء الإلكتروني**. كما يُرجى العلم أنه في حال رغبتكم بالتقدم بطلب ضمن برنامج تسوية منازعات العملاء، يجب القيام بذلك في **غضون أربعة أشهر تقويمية** من تاريخ استلام الرد النهائي من فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال، وعلاوة على ذلك، سيُعلمكم فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال أيضاً ما إذا كنتم مؤهلين للتقدم بطلب ضمن برنامج تسوية منازعات العملاء في حال انقضاء **ثمانية أسابيع** دون استلام رد نهائي منه. ويتوجب عليكم أيضاً القيام بذلك في **غضون أربعة أشهر تقويمية** من تاريخ استلام الرد النهائي من فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال. يمكنكم أيضاً إرسال شكاوكم إلى البريد الإلكتروني complaints@qfcra.com أو complaints@cds.org.qa.

حفظ سجلات الشكاوى

يحتفظ فرع بنك الكويت الوطني في مركز قطر للمال بوثائق الشكوى الأصلية، حيث يتم الاحتفاظ بجميع السجلات المتعلقة بالشكاوى الواردة والتحقيقات والردود على الشكاوى لمدة لا تقل عن **سِت سنوات** من تاريخ الاستلام.

آخر تحديث:

26 يوليو 2026