



STEPS TO FILE A COMPLAINT AGAINST A CBK REGULATED ENTITY

In Case the Complaint
is against one as these



Bank



Investment Company
(Regarding Credit/Finance)



Finance
Company

Please Follow these Steps:



1

File a written complaint to that entity on the designated form available in all of its branches. Client shall be given a dated receipt.



2

The entity should hand in receipt bearing submission date and respond to the complaint in writing within 15 business days of submission date.



3

If the entity's didn't respond or response is not satisfactory, an appeal may be filed to CBK attaching a copy of the entity's response and required documents.



Exchange
Company

If the entity is an exchange company regulated by CBK, complainant visit CBK's old headquarters to file a complaint on the designated form available at CBK's reception.



بنك الكويت المركزي

centralbank_kw

بنك الكويت المركزي
CENTRAL BANK OF KUWAIT

Consumers Protection Unit
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.