

## وحدة الشكاوى وحماية العملاء

نموذج شكوى

التاريخ: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

اسم العميل: \_\_\_\_\_ الرقم المدني: \_\_\_\_\_

رقم الحساب: \_\_\_\_\_ رقم الهاتف: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_ البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_

موضوع الشكوى:

---

---

---

---

لا توجد مستندات

مضمون المستندات المرفقة (إن وجدت)

### الإقرارات:

أقر بأن جميع المعلومات التي أدليت بها أعلاه صحيحة ومطابقة للواقع، وأتحمل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات. كما أقر بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء وألتزم بعدم أحقيتي في اتخاذ أي إجراء آخر في حال الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى وتنفيذ البنك لهذا الإجراء، وألتزم أيضاً بعدم إعادة تقديم أي شكوى لبنك الكويت المركزي عن الموضوع ذاته

**التوقيع:**

### ملاحظات:

يتم تقديم الشكوى بإحدى الطرق التالية :

1. زيارة وحدة الشكاوى وحماية العملاء شخصياً خلال ساعات العمل الرسمية من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 3:00 عصرًا في المبنى الرئيسي.
2. زيارة أحد فروع البنك وتعبئة نموذج الشكوى ثم تسليمه لمدير الفرع مع استلام نسخة من نموذج الشكوى.
3. إرسال نموذج الشكوى بعد تعبئته عن طريق البريد إلى البنك (بنك بوبيان - وحدة الشكاوى وحماية العملاء - صندوق بريد: 25507 الصفاة 13116 الكويت).
4. إرسال نموذج الشكوى بعد تعبئته إلى البريد الإلكتروني [ComplaintUnit@BankBoubyan.com](mailto:ComplaintUnit@BankBoubyan.com).
5. تقديم نموذج الشكوى بعد تعبئته من خلال تطبيق بوبيان و سيتم إستلام كتاب الرد من خلال التطبيق.

يتم استبعاد الشكوى في الحالات التالية:

- توقيع العميل غير مطابق لسجلات البنك.
- لا يوجد علاقة تعاقدية بين مقدم الشكوى والبنك.
- وجود موضوع الشكوى أمام القضاء.
- تكرار تقديم الشكوى ذاتها دون وجود أي مستجدات أو معلومات أو أدلة جديدة تستدعي إعادة النظر فيها.

**يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل خلال 5 أيام عمل من تاريخ إستلام نموذج الشكوى**

تم استلام نسخة من نموذج الشكوى:

اسم العميل:  
التاريخ:  
التوقيع:

تم استلام نموذج الشكوى من خلال:

اسم الموظف:  
التاريخ:  
التوقيع:

## Complaints & Customer Protection Unit

### Complaint form

Date: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Customer Name: \_\_\_\_\_

Civil I.D: \_\_\_\_\_

Account No: \_\_\_\_\_

Phone No: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Email Address: \_\_\_\_\_

### Complaint details:

---

---

---

---

Documents Attached (If any)

No Documents Provided

### Declarations:

I declare that all information provided above is accurate and based on facts, and I take full responsibility in case proven otherwise. I also declare that the complaint is not presented in front of court, and I declare that I'm not eligible to take any other action in case I agree with the Bank to correct the complaint and the Bank carries on the correction. I also confirm that will not file another complaint to the Central Bank of Kuwait regarding the same issue.

**Signature:** \_\_\_\_\_

### Remarks:

#### A complaint can be submitted using any of the below methods

1. Visit in person the Complaints & Customer Protection Unit available during weekdays from 8:00 am till 3:00 pm in the headquarters.
2. Fill the complaint form in any of our branches then hand the form to the branch manager and receive a copy of the complaint form.
3. Fill the complaint form then send it by mail to the bank  
(Boubyan Bank – Complaints & Customer Protection Unit - P.O. Box 25507 Safat 13116 Kuwait).
4. Fill the complaint form then send it by email to [Complaintunit@bankboubyan.com](mailto:Complaintunit@bankboubyan.com).
5. Fill the complaint form through Boubyan Mobile application & the response letter will be received through Boubyan Mobile application.

#### Complaints are disregarded in the below cases:

- If the customer's signature does not match the one with bank's records.
- If there is no contractual relationship between the applicant and the bank.
- If the subject of the complaint is being heard before the courts of law.
- If the customer is submitting the same complaint without any new update or information or new evidence that calls for reconsideration.

**The customer will receive the response letter for his/her complaint within 5 working days from the date it was received.**

#### Complaint form received through:

Staff name:

Date received:

Signature:

#### Customer received a copy of the complaint form:

Customer name:

Date received:

Signature:

[bankboubyan.com](http://bankboubyan.com)

**1 82 00 82**