



مجموعة أرزان المالية
للتحويل والاستثمار شركة مسجلة

نموذج شكاوى

التاريخ :

البطاقة المدنية : □□□□□□□□□□□□□□□□

الإسم :

رقم الحساب :

الفاكس :

الهاتف :

البريد الإلكتروني :

العنوان :

موضوع الشكاوى :-

.....
.....
.....
.....

لا توجد مستندات

بيان المستندات المرفقة إن وجدت

.....
.....
.....

الإقرارات :-

أقر بأن جميع المعلومات التي أدليت بها أعلاه صحيحة ومطابقة للواقع، وأتحمل المسؤولية كاملة عن عدم صحة هذه المعلومات، كما أقر بأن موضوع الشكاوى غير منظور أمام القضاء وألتزم بعدم أحقيتي في إتخاذ أي إجراء آخر في حالة الاتفاق مع الشركة على إجراء تصحيحي لموضوع الشكاوى وتمام تنفيذ الشركة لهذه الإجراء. أتعهد بعدم إعادة تقديم أي شكاوى للجهات الرقابية المختصة في هذا الموضوع.

التوقيع:



مجموعة أرزان المالية
للتمويل والاستثمار ش.م.ك.ع

إرشادات بشأن شكاوى العملاء

1. يتقدم العميل بالشكاوى عن طريق مليء نموذج الشكاوى الموجود في الموقع الإلكتروني للشركة أو المتوفر في الطابق الأرضي لدى قسم الاستقبال وتسليمه من خلال إحدى الطرق الآتية
 - الحضور شخصياً وتسليم النموذج باليد إلى قسم الاستقبال بالشركة بمقرها المبنى الرئيسي في شرق- شارع احمد الجابر - برج ارزان.
 - البريد العادي عناية رئيس وحدة الشكاوى (ص.ب: 26442 الصفاة 13125 الكويت)
 - البريد الإلكتروني عناية رئيس وحدة الشكاوى (complaintUnit@arzan.com.kw).
2. يتم تزويد العميل الشاكي بنسخة من نموذج الشكاوى مؤشر عليها ما يفيد استلام الشكاوى وتاريخ الاستلام، وذلك في حال تلقي الشكاوى من العميل بشكل شخصي، أما في حال تقديم الشكاوى عن طريق البريد المسجل أو البريد الإلكتروني المرسل من العميل يجب أخطار العميل باستلام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني أو خدمة الرسائل النصية على رقم الهاتف المسجل لدى الشركة.
3. يقوم رئيس قسم الشكاوى بتسجيل الشكاوى فور استلامها ومن ثم رفعها لوحدة الشكاوى لاتخاذ الإجراءات اللازمة وفقاً للسياسة المتبعة بالشركة وتعليمات الجهات الرقابية.
4. عندما يتم اتخاذ إجراءات بشأن الشكاوى المقدمة من أي عميل، يتم إرسال خطاب رسمي إلى العميل خلال مدة أقصاها 15 يوماً من تاريخ استلام الشكاوى لأنشطة التمويل و30 يوماً لأنشطة الاستثمار يوضح الإجراء الذي تم أخذه بعين الاعتبار فيما يختص بالشكاوى، ويتم حفظ سجل لهذه الخطابات المتضمنة تفاصيل حل الشكاوى في وحدة شكاوى العملاء.