



مجموعة أرزان المالية
للتداول والاستثمار ش.م.ع.

نموذج شكاوى

التاريخ :

البطاقة المدنية : □□□□□□□□□□□□□□

الإسم :

رقم الحساب :

الفاكس :

الهاتف :

البريد الإلكتروني :

العنوان :

موضوع الشكوى: -

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

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 الشكوى غير منظور أمام القضاء وألتزم بعدم أحقيتي في إتخاذ أي إجراء آخر في حالة الاتفاق مع الشركة على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى وتمام تنفيذ الشركة لهذه الإجراء .
أتعهد بعدم إعادة تقديم أي شكوى للجهات الرقابية المختصة في هذا الموضوع.

التوقيع:



مجموعة أرزان المالية
للتداول والاستثمار ش.م.ع.

إرشادات بشأن شكاوى العملاء

1. يتقدم العميل بالشكوى عن طريق مليء نموذج الشكاوى الموجود في الموقع الإلكتروني للشركة أو المتوفر في الطابق الأرضي لدى قسم الاستقبال وتسليمه من خلال احدى الطرق الآتية :-
 - الحضور شخصيا 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 الشكوى مؤشر عليها ما يفيد استلام الشكوى وتاريخ الاستلام ورقم الشكوى ، وذلك في حال تلقي الشكاوى من العميل بشكل شخصي، أما في حال تقديم الشكوى عن طريق البريد المسجل أو البريد الإلكتروني المرسل من العميل يجب أخطار العميل باستلام الشكوى ورقم الشكوى 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 وفقا للسياسة المتبعة بالشركة وتعليمات الجهات الرقابية.
4. عندما يتم اتخاذ إجراءات بشأن الشكوى المقدمة من أي عميل، يتم إرسال خطاب رسمي إلى العميل خلال مدة أقصاها 15 يوما من تاريخ استلام الشكوى لأنشطة التمويل و30 يوم لأنشطة الاستثمار يوضح الإجراء الذي تم أخذه بعين الاعتبار فيما يختص بالشكوى، ويتم حفظ سجل لهذه الخطابات المتضمنة تفاصيل حل الشكوى في وحدة شكاوى العملاء.