

# استمارة شكوى Complaint Form



بنك بيت التمويل الكويتي

**KFH**  
E G Y P T

# نموذج شكوى العملاء Customer Complaint Form

\* يرجى الاطلاع على آلية متابعة وتقديم الشكوى ( خلف النموذج )

\* Please read the steps for submitting a complaint (behind the form)

Complaint Date  تاريخ الشكوى

Bank Client No  لا Yes  نعم عميل البنك

COMPLAINT TYPE New Complaint  شكوى جديدة نوع الشكوى

Objection to the bank's response to a previous complaint  اعتراض على رد البنك على شكوى مسبقة

The department or branch concerned with the complaint الإدارة / الفرع المعنيين بالشكوى

Product / service subject of the complaint المنتج / الخدمة محل الشكوى

الرقم المرجعي للشكوى (في حالة الاعتراض على رد البنك على شكوى مسبقة):

Complaint reference no. (in case of objection to the Bank's response to a previous complaint)

Complainant Name اسم صاحب الشكوى

Account No.  حساب رقم

ID No.  الرقم القومي

CR No. (for companies) السجل التجاري (للشركات)

Phone No. رقم الهاتف

Fax No. رقم الفاكس

Address العنوان

E-mail Address البريد الإلكتروني

Customer Signature توقيع العميل

PLEASE CHOOSE THE PREFERRED CONTACT METHOD برجاء اختيار الوسيلة المفضلة للتواصل

E-mail  بريد إلكتروني Phone no.  تليفون

Mail  بريد SMS  رسالة نصية



يسعى بنك بيت التمويل الكويتي دوماً لتقديم أرفع مستويات الخدمة والاهتمام بعملائه وبارقى مستويات المهنية والحرفية، وحرصاً من البنك للتعامل مع شكاوى العملاء بشكل عادل وبشفافية وفاعلية، فإذا كانت لديك أية شكاوى تتعلق بخدمائنا، برجاء استخدام إحدى القنوات التالية:

- صندوق الشكاوى المتوافر بجميع فروع بنك بيت التمويل الكويتي سواء عن طريق شكاوى كتابية أو استخدام النموذج الخاص بالشكاوى مع مراعاة ما يلي:
  - إكمال النموذج الخاص بالشكاوى وإعطاء البيانات الشخصية والتوقيع على النموذج.
  - وضع النموذج في صندوق الشكاوى.
  - إرفاق أي مستندات تتعلق بالشكاوى.
- الموقع الإلكتروني للبنك.
- الاتصال على الخط الساخن رقم ١٩٠٧٢.
- التواصل مباشرة بوحدة حماية حقوق العملاء عبر البريد الإلكتروني: [Egyptcustomer.Protectionrights@kfh.com](mailto:Egyptcustomer.Protectionrights@kfh.com)
- ١. سيقوم البنك بتزويدكم برقم مرجعي خلال يومين عمل بحد أقصى من تاريخ استلام الشكاوى من خلال رسالة نصية على رقم الهاتف الخاص بكم المسجل لدى البنك أو بأي طريقة أخرى يحددها العميل مع ضرورة الاحتفاظ بالرقم المرجعي وذلك لتسهيل متابعة الشكاوى بالتواصل مع مركز الاتصالات على رقم ١٩٠٧٢، مع العلم بأن المكالمات سيتم تسجيلها.
- ٢. سيتم الرد على شكاوى العميل خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى، إلا إذا كانت الشكاوى تتعلق بجهات خارجية (مقدمي خدمات التعهيد) فقد تتطلب فترة أطول للتحقق والمتابعة وسيقوم البنك بإخطار سيادتكم بذلك وبالمدة اللازمة لدراسة الشكاوى، مع ضمان الرد من خلال إحدى الوسائل المختارة والمتوفرة بنموذج الشكاوى لمعالجة الشكاوى بعدل وإنصاف.
- ٣. يمكن للبنك إحالة كل أو جزء من الشكاوى إلى بنك آخر، إذا كان موضوع الشكاوى يقع تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع ذلك البنك.
- ٤. في حالة وجود أي اعتراض على الرد المرسل من البنك يتعين إخطار البنك كتابياً أو إلكترونياً خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمناً أسباب الاعتراض وفيما عدا ذلك يعتبر قبولاً ضمنياً للرد. وعند تسلمنا الاعتراض سيقوم البنك بإخطار العميل كتابياً أو إلكترونياً بإعادة النظر وفحص الشكاوى مرة أخرى والرد النهائي على سيادتكم خلال ١٥ يوم عمل (يستثنى من ذلك الشكاوى المتعلقة بجهات خارجية) مصحوباً بالبررات المناسبة.
- ٥. يجوز للعميل تصعيد شكواه إلى البنك المركزي المصري في حالة عدم قبول الرد النهائي للبنك أو في حالة عدم الرد على شكواه خلال الفترة المقررة.
- ٦. لا يجوز للعميل التقدم بشكواه الى البنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع إلى بنك بيت التمويل الكويتي أولاً.

Kuwait Finance House Bank endeavors to provide our valued customers with the highest standards of professional service and customer care, and to ensure that Kuwait Finance House Bank deals with customer complaints fairly, transparently and effectively. If you have any complaint regarding our services, please use one of the following channels:

- The Complaint Box that is available in all Kuwait Finance House Bank branches, whether through a written complaint or using the complaints form, considering the following:
  - Fill in the complaint form, complete your personal data and sign the form.
  - Place the form in the complaints box.
  - Attach any documents related to complaint.
- Bank's Website.
- Contact our hotline on 19072.
- Direct communication with Customer's Rights Protection Unit by sending an email to: [Egyptcustomer.protectionrights@kfh.com](mailto:Egyptcustomer.protectionrights@kfh.com)
- 1. The Bank will provide you with a reference number within a maximum of two working days from the date of receipt of the complaint, via SMS on the mobile number registered at the Bank or by any other means specified by the client. Please keep the reference number for easy follow up of your complaint, by calling our call center on 19072, noting that the call will be recorded.
- 2. Response to customer's complaint will be made within 15 working days from the date of receiving the complaint, except for complaints related to external parties (outsourcing service providers) which may require a longer period of verification & follow up and we will be notifying you with the required period for complaint investigation), ensuring that the response is made through one of the selected methods available in the complaint form, to solve the complaint fairly and justly.
- 3. The Bank may refer all or part of the complaint to another bank, if the subject of the complaint falls under total or joint responsibility with that bank.
- 4. In case of any objection to the Bank's response, the Bank must be notified in writing or electronically within 15 working days of receipt of the Bank's response, including the reasons for objection, otherwise it is an implicit acceptance of the response. Upon receipt of your objection, the Bank will notify the customer electronically or in writing of reviewing the complaint again and reply with the final response within 15 working days (except for complaints related to external parties), accompanied by appropriate justifications.
- 5. Customer has the right to escalate the complaint to the Central Bank of Egypt if they do not accept the final bank response or if the Bank does not respond to the complaint during the specified period.
- 6. Customer may not submit the complaint directly to the Central Bank of Egypt directly before returning to Kuwait Finance House Bank first.