

Kuwait for Financing Services Company (KFIC Finance)
 شركة كفيك للخدمات التمويلية (ش.م.ك.م)

Customer Complaints Form

نموذج شكوى العملاء

Customer Name:	اسم العميل:	Civil ID Number	الرقم المدني
Address:	العنوان:	Customer/Account Number:	رقم حساب العميل:
		Phone:	الهاتف:
		Fax:	الفاكس:
E-mail Address	العنوان الإلكتروني		
	@		

Complaint taken by (Employee/Department):	تم استلام الشكوى من قبل الموظف/القطاع:
Date Complaint Received:	تاريخ استلام الشكوى:
Employee Extn.#	Employee Mobile No.
	الرقم الداخلي للموظف:
	الرقم المحمول للموظف:
Any supporting Documents attached with Compliant. Please mention Yes / No:	وثائق مساندة مرفقة مع الشكوى: نعم / لا

Description of Complaint: (Customer Service / Financial Related / Reconciliation / Deal Related etc).	نوع الشكوى: (خدمة العملاء / متعلقات مالية/تسويات /معاملات معلقة إلخ...)
--	--

Corrective Action:	الإجراء المتخذ:
--------------------	-----------------

Has the problem been resolved?	<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	هل تم حل المشكلة؟
	نعم	لا	
If no, to whom was the problem transferred?	في حال الإجابة بـ (لا)، إلى من تم تحويل المشكلة؟		

<p>Declaration:</p> <p>I confirm that no complaint is/are pending with judiciary court or regulatory authority, and also confirm that the complaint will not be filed either with CMA or any other party unless it is resolved between us without informing Kuwait Finance and Investment Company (KFIC) by me</p> <p>• Customer Signature:</p>	<p>إقرار</p> <p>أقر بأنه لا توجد أي شكاوى منظورة و/أو معلقة في القضاء أو أي جهة رقابية. وكذلك أقر بعدم تقديم موضوع الشكوى إلى جهة قضائية أو رقابية، إذا لم يتم حل موضوع الشكوى، دون إبلاغ الشركة الكويتية للتمويل والاستثمار (كفيك).</p> <p>• توقيع العميل:</p>
---	---

Key Notes:
ملاحظات:

- Customer should receive a full response within (15) business days of the submission date of the complaint to the Assigned Employee. • يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل في خلال (15) يوم عمل من تاريخ تسليم الشكوى إلى الموظف المسؤول.
- Opinion submitted by Assigned Employee is purely technical and cannot be invoked or used as evidence if the subject of the complaint referred to the judiciary. • الرأي المقدم من الموظف المسؤول هو رأي فني بحت ولا يمكن الاستناد إليه أو استخدامه كدليل إثبات في حال إحالة موضوع الشكوى للقضاء.
- Should the customer disagree with the provided response, the complaint may be appealed to the concerned Regulatory Authority. • في حال اعتراض العميل على الرد المقدم من الموظف المسؤول، يحق للعميل القيام بتقديم تظلم لدى الجهات الرقابية المعنية.

Complaints can be filed as follows:
تسلم الشكوى بأحد الطرق التالية:

- By hand-delivery to the Assigned Employee. • تسليم الشكوى يدويا للموظف المسؤول.
- By mail. To be sent to the Assigned Employee to the following address: P.O Box 21521, Safat 13037, Kuwait. • عن طريق البريد العادي، على عنوان البريد الخاص بالشركة: صندوق بريد 21521 ، الصفاة 13037 الكويت باسم الموظف المسؤول.
- Via e-mail. To be sent to e-mail address of the Assigned Employee: (complaint@kficfin.com). • عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالموظف المسؤول: (complaint@kficfin.com).

Customer Signature:	توقيع العميل:
Assigned Employee Signature:	توقيع الموظف المسؤول:
Director of Respective Department:	توقيع رئيس القطاع المسؤول:
Complaint Reviewed by Customer Complaints Officer:	تم مراجعة الشكوى من قبل مسؤول شكاوى العملاء:
Complaint Reviewed by CEO:	تم مراجع الشكوى من قبل الرئيس التنفيذي: