



نموذج شكوى عميل

التاريخ:

الإسم:

الرقم المدني:

رقم التداول:

رقم الهاتف:

العنوان:

البريد الإلكتروني:

موضوع الشكوى:

بيان المستندات المرفقة:

- صورة من كشف الحساب عن الفترة
- أية مستندات أخرى

- صورة البطاقة المدنية للعميل / المفوض
- صورة من الوكالة / التقييض بالتداول

إقرار:

أقر بأن جميع المعلومات التي أدليت بها أعلاه صحيحة و مطابقة للواقع، و أتحمّل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات، كما أقر بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء و ألتزم بعدم أحقيتي في إتخاذ أي إجراء آخر في حال الإتفاق مع الشركة على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى و تمام تنفيذ الشركة لهذا الإجراء، و ألتزم أيضاً بعدم تقديم أي شكوى لهيئة أسواق المال عن ذات الموضوع.

التصديق على التوقيع:

توقيع العميل:

طرق تسليم نموذج الشكوى :

- يدوياً لرئيس وحدة الشكاوي
 - بالبريد بإسم رئيس وحدة الشكاوي
 - بالفاكس بإسم رئيس وحدة الشكاوي
 - بالبريد الإلكتروني
- مبنى شركة بورصة الكويت - الدو الأول
(ص.ب. ٢٨٠٠٣ الصفاة ١٣١٤١ الكويت)
(٢٢٩٨٧٠٠٢ ٩٦٥ +)
complaint@kfhbrokerage.com

هاتف وحدة الشكاوي: ٢٢٩٨٧٣٧٧

يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل خلال ٣٠ يوم عمل كحد أقصى من تاريخ ورود الشكوى إلى وحدة الشكاوي.

1. نموذج الإبلاغ عن مخالفات - [سري – يُرجى الاطلاع على التعليمات **]

يُرجى تقديم البيانات التالية بشأن أي سوء تصرف جسيم أو مخالفة أو أي خرق مشتبه به للقانون أو اللوائح وقد يكون له أثر سلبي على الشركة، ثم قدم النموذج مباشرة إلى أي من أعضاء لجنة الإبلاغ عن المخالفات. كما يُرجى العلم أنه قد يتم استدعائك، عند الحاجة، للمساعدة في سير التحقيق.

ملاحظة: يُرجى اتباع الإرشادات المبينة في سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات

بيانات اتصال بمقدم البلاغ	
(يمكن ترك هذا القسم فارغاً إذا رغب مقدم البلاغ في عدم الكشف عن هويته)	
	الاسم
	الوظيفة
	الإدارة
	أرقام الاتصال
	عنوان البريد الإلكتروني
بيانات المشتبه به	
	اسم / رقم الموظف
	الوظيفة
	الإدارة
	أرقام الاتصال
	عنوان البريد الإلكتروني
بيانات الشاهد (إن وجد)	
	الاسم
	الوظيفة
	الإدارة
	أرقام الاتصال
	عنوان البريد الإلكتروني
الشكوى: اذكر وصفاً مختصراً لسوء التصرف / الإجراء المخالف وكيفية اكتشافك له.	
اذكر ماذا، ومن، ومتى، وأين، وكيف. إذا كان هناك أكثر من ادعاء، فضع رقمًا لكل ادعاء واستخدم ما يلزم من صفحات	
	1. ما سوء التصرف / الإجراء المخالف الذي حدث؟
	2. من الذي ارتكب سوء التصرف / الإجراء المخالف؟

	3. متى حدث ومتى لاحظته؟
	4. أين حدث؟
	5. هل ثمة دليل يمكنك تقديمه لنا؟
	6. هل ثمة أطراف أخرى متورطة بخلاف المشتبه به؟
	7. هل لديك أي تفاصيل أو معلومات أخرى يمكن أن تساعدنا في التحقيق؟
	8. هل لديك معلومات أخرى؟
التوقيع (اختياري):	التاريخ:

1. نلتزم بأعلى معايير الصراحة والنزاهة والمساءلة. وانطلاقاً من هذا المطابقة والالتزام، فإننا ننتظر من كل موظف لديه مخاوف حول أي سوء تصرف أو سوء إدارة مشتبه به داخل الشركة أن يتقدم للإبلاغ عن تلك المخاوف .
2. إذا كنت ترغب في إعداد تقرير كتابي، فيُرجى استخدام هذا نموذج. وبمجرد الانتهاء منه وتقديمه، فإنه يُعامل بسرية تامة. فمن المعلوم أنه في أغلب الحالات من يبلغ عن مخالفات يرغب في أن يتم التعامل معه بسرية. ولذلك، سوف يتم بذل كافة الجهود المقبولة لتجنب كشف هوية مقدم البلاغ .
3. إننا نحثك على ذكر اسمك في هذا البلاغ. فالبلاغات التي تقدم من مجهولين تكون أقل تأثيراً بكثير، إلا أنه يتم النظر فيها كلما كان ذلك ملائماً.
4. لا تحاول الحصول على دليل لا يحق لك الوصول إليه، فمقدمو البلاغات عن المخالفات هم "أطراف مبلغة" فقط وليسوا "جهات تحقيق".

* لإستخدام إدارة المطابقة والالتزام

رقم البلاغ:

تم الاستلام بواسطة:	تاريخ الاستلام:
تاريخ إرسال تأكيد الاستلام:	
هل يتعين إجراء تحقيق (نعم / لا)؟ (إذا كانت الإجابة "لا"، فيُرجى ذكر السبب)	
تم إجراء التحقيق بواسطة:	
ملخص نتائج التحقيق:	
الإجراء المتخذ / النتيجة النهائية:	
تاريخ الإبلاغ إلى رئيس لجنة الإبلاغ عن المخالفات:	
تم اعتماد التوقيع النهائي بواسطة:	