

## وحدة شكاوي العملاء

التاريخ: / /

### نموذج الشكوى

الإسم : \_\_\_\_\_ رقم البطاقة المدنية : \_\_\_\_\_  
رقم الهاتف/النقال : \_\_\_\_\_ رقم الفاكس : \_\_\_\_\_  
العنوان : \_\_\_\_\_ البريد الإلكتروني : \_\_\_\_\_  
رقم العميل/المحفظة\*: \_\_\_\_\_ رقم المساهم \*\*: \_\_\_\_\_

موضوع الشكوى:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

لا توجد مستندات

بيان المستندات المرفقة ان وجدت

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### الاقراءات :

أقر بأن جميع المعلومات التي أدليت بها أعلاه صحيحة ومطابقة للواقع. وأحمل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات ، كما أقر بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء، والتزم بعدم أحقيتي في اتخاذ أي إجراء آخر في حالة الاتفاق مع الشركة على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى وإتمام تنفيذ الشركة لهذا الإجراء، والتزم أيضا بعدم إعادة تقديم أي شكوى لهيئة أسواق المال أو بنك الكويت المركزي عن ذات الموضوع.

### التوقيع

\_\_\_\_\_

### ملاحظات :

1. تسلم الشكوى بأحد الطرق التالية :
  - يدويا لوحدة الشكاوي بالشركة على العنوان : الشويخ - تقاطع شارع الجهرا وطريق المطار - مبنى نور للاستثمار المالي.
  - بالبريد بإسم رئيس وحدة الشكاوي بالشركة : ص.ب 3311 الصفاة 13034 الكويت .
  - البريد الإلكتروني بإسم وحدة الشكاوي بالشركة : [complaintunit@noorinvestment.com](mailto:complaintunit@noorinvestment.com)
2. يتم تقديم رأي الشركة للعميل على الشكوى المقدمة من عملاء المحافظ الاستثمارية ولحاملي وحدات الصناديق خلال 30 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى أم الشكاوي المقدمة من عملاء التمويل والقروض فيتم تقديم رأي الشركة للعميل على الشكوى المقدمة منه خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى، وفي حال تتطلب الأمر دراسة الموضوع أكثر من ذلك للحصول على رد من أطراف أخرى يُخطر العميل فورا.
3. يستلم العميل نسخة من الشكوى المقدمه منه وعليها ما يثبت استلامها والتاريخ.
4. تقوم الشركة بالرد على العميل إما عن طريق البريد الإلكتروني أو رسالة SMS أو مخاطبة على عنوانه.
5. للاستفسار يرجى الاتصال بوحدة شكاوي العملاء على تلفون رقم 24645721 أو على البريد الإلكتروني.

\*رقم الحساب: خاص لعملاء المحافظ الاستثمارية أو حساب التمويل \*\* رقم المساهم: خاص لعملاء صناديق الاستثمار