

Complaint Form

نموذج شكوى



☐ اعتراض على شكوى سابقة
Objection to Previous Complaint

☐ شكوى جديدة
New Complaint

التاريخ:

Branch / الفرع

Customer Information			بيانات العميل		
رقم الشكوى السابقة Previous Complaint		الاسم Name			
رقم تحقيق الشخصية / سجل تجارى I.D. Number/ C.R. Number		رقم ملف / حساب العميل Customer CIF /Account Number			
البريد الإلكتروني Email		عنوان العميل Customer Address			
رقم التليفون Phone		تاريخ الميلاد Date of birth		المحافظة Governorate	
<input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني Email	<input type="checkbox"/> رسالة نصية SMS	<input type="checkbox"/> الهاتف المحمول Cell phone	ما هي الوسيلة التي تفضلها للتواصل How do you prefer to be contacted		

يجب الالتزام باستيفاء جميع البيانات أعلاه مع ضرورة ملء خانة رقم الشكوى السابقة في حالة الاعتراض على شكوى سابقة

Please complete all the above data and fill in the previous complaint number field in case of objection to a Previous Complaint

Complaint/ Objection Details

موضوع الشكوى / تفاصيل الاعتراض

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☐ بيان المستندات المرفقة ان وجدت
Attachments

☐ لا توجد مستندات
No documents

Declarations	الإقرارات
<p>I hereby undertake that the information reported herein is true, and the complaint is not under litigation at any court, and that I have no right to take any other action in case of agreement on a corrective action with the Bank and implemented by the Bank.</p>	<p>أقر بأن جميع المعلومات التي أدليت بها إعلاؤه صحيحة، كما أقر بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء وألتزم بعدم أقضي في إتخاذ أي إجراء أضر في حالة الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى وتماثل تنفيذ البنك لهذا الإجراء.</p>
<p>Notes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The response to the customer for submitted complaint will be within 15 working days from the date of submitting the complaint to the Bank, and you will be notified of the complaint number within 48 hours from the date of submission to follow up through the Call Center ١٩٣٢٢. • No Complaints should be submitted to the Central Bank of Egypt before referring to the Bank first. • The customer may escalate the complaint to the Central Bank of Egypt in case no reply received within the period mentioned above. • In case the customer is not satisfied with the Bank reply, the customer shall notify the bank in writing within 15 working days from receiving the reply of the bank, mentioning the reasons of non-acceptance. In case the customer does not respond to the bank, this will be considered as an implicit acceptance of the Bank's reply. • If the Bank receives a non-acceptance of the reply from the customer, the Bank will reconsider and re-investigate the complaint again and send the customer a final reply within 15 working days from the date of receiving the objection. The customer has the right to escalate the complaint to the Central Bank of Egypt if he/she does not accept the final reply of the Bank. 	<p>ملاحظات:</p> <ul style="list-style-type: none"> • يتم الرد على الشكوى المقدمة من العميل خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ تسليم الشكوى الى البنك وسيتم إبلاغكم برقم الشكوى خلال ٤٨ ساعة من تاريخ تقديمها لإمكانية متابعتها من خلال مركز خدمة العملاء ١٩٣٢٢. • لا يجوز تقديم شكوي بذات الموضوع الى البنك المركزي المصري قبل الرجوع إلى البنك أولاً. • يجوز تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم الرد على الشكوى خلال الفترة المقررة والمذكورة أعلاه. • في حالة عدم قبول العميل لرد البنك على الشكوى يتعين عليه إخطار البنك بذلك كتابيا خلال فترة ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً لرد البنك. • في حالة إخطار البنك بعد قبول الرد سيتم بحث الشكوى مرة أخرى والرد النهائي علي العميل خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام البنك للاعتراض ويجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي في حالة عدم قبول رد البنك النهائي.
<p>Customer Signature:</p>	<p>توقيع العميل:</p>

