

نموذج شكاوى عميل

نعتمد من سيادتكم حال حدوث أي تعثر في الحصول على أي من الخدمات التي يقدمها البنك أو مع أي من العاملين به أو من خلال الإجراءات المتبعة، ونرجو التقدم بملء النموذج التالي وتسليمه للبنك، وسوف نقوم بالنظر في شكاوكم والرد عليها في أسرع وقت، وذلك على النحو الموضح أدناه في هذا النموذج، كما سيتم التعامل مع الشكاوى بمتهى السرية والمصداقية.

بيانات الشكاوى

تاريخ الشكاوى / / ٢٠ م

نوع الشكاوى: شكاوى جديدة اعتراض على رد البنك على شكاوى مسبقة

الإدارة المختصة بالشكاوى: الفرع:

الرقم المرجعي للشكاوى: # (في حالة الاعتراض على رد البنك)

بيانات مقدم الشكاوى

هل أنت عميل للبنك؟ نعم لا

تصنيف مقدم الشكاوى أفراد شركات

صفة مقدم الشكاوى عميل وكيل عميل ممثل / مفوض شركة

الاسم بالكامل (رباعياً):

نوع مستند تحقيق الشخصية: رقم قومي جواز سفر أخرى

الرقم القومي / رقم جواز السفر:

اسم الشركة:
(إن كان مقدم الشكاوى شركة)

رقم السجل التجارى:

رقم الحساب (إن وجد):

رقم المحمول: رقم التليفون الأرضي:

عنوان المراسلات:

برجاء اختيار الوسيلة المفضلة للتواصل: تليفون محمول تليفون أرضي بريد إلكتروني بريد

موضوع الشكاوى

.....

هل توجد مرفقات للشكاوى؟ نعم لا برجاء ذكر ماهية المرفقات، وإلحاقها بالشكاوى (إن وجد)

معلومات تهملك

- عميلنا العزيز؛ برجاء العلم أنه عليك الرجوع للبنك أولاً وانتظار الرد من قبل البنك قبل التقدم بالشكوى للبنك المركزي .
- نسعى لتقديم خدمة أفضل، لذا في حال رغبتكم في تقديم أي شكوى أو مقترحات بخصوص أي من الخدمات أو المنتجات التي يقدمها البنك أو أي من العاملين به أو الإجراءات المتبعة من البنك، فإننا على أتم الاستعداد لتلقي شكاواكم من خلال أي من الوسائل التالية:
- ١. التواصل مع مركز خدمة العملاء على الرقم ١٩١٢٣ مع العلم بأنه قد يتم تسجيل المكالمات للرجوع إليها عند الحاجة.
- ٢. زيارة الموقع الإلكتروني للبنك www.bank-abc.com
- ٣. إرسال بريد الكتروني بشكاواكم على Egypt.complaints@bank-abc.com
- ٤. زيارة أقرب فرع للبنك وملاء نموذج الشكاوى وتسليمه لموظف خدمة العملاء.
- ٥. التواصل مع وحدة حماية حقوق العملاء على الرقم ٢٩ ٢٥٨٦١ ٠٢ +٢ أو من خلال زيارة البنك.
- ٦. مواقع التواصل الاجتماعي للبنك (مع ذكر موقع التواصل الاجتماعي الخاص بالبنك).
- سيقوم ممثلي البنك خلال يومين عمل - كحد أقصى- من تاريخ تسجيل الشكوى بإخطاركم بالرقم المرجعي للشكوى، مع إبلاغكم بالفترة اللازمة لفحص الشكوى.
- برجاء الاحتفاظ بالرقم المرجعي للشكوى الذي من خلاله يمكنكم متابعتها عن طريق ذكر قنوات متابعة الشكوى
- برجاء العلم بأنه سيتم الرد على شكاواكم خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى.
- في حالة الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية، قد يستغرق الفحص أكثر من ١٥ يوم عمل، وفي هذه الحالة سيتم التواصل معكم لإخطاركم بالمدة التي تستلزمها الدراسة والرد.
- يمكن للبنك إحالة كل أو جزء من الشكوى إلى بنك آخر؛ إذا كان موضوع الشكوى يقع تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع ذلك البنك.
- في حالة عدم رضائكم عن رد البنك على شكاواكم، فعلى مقدم الشكوى الرجوع للبنك وإخطاره كتابة بذلك خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الرد من البنك كحد أقصى، وإلا يُعد عدم الاعتراض قبولاً لرد البنك.
- في هذه الحالة سيقوم ممثلي البنك خلال يومي عمل - كحد أقصى - من تاريخ تسجيل الاعتراض موافاتكم بما يفيد استلام اعتراضكم بذات الرقم المرجعي مصحوب بتاريخ تقديمه.
- سوف يقوم البنك بإعادة النظر في الشكوى في حالة استلام إخطار من سيادتكم بعدم قبول رد البنك على الشكوى في الفترة المحددة، وسيتم الرد نهائي على شكاواكم خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الإخطار.

إقرارات

- أُقر بأنه في حالة وقوع موضوع الشكوى تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر، فلبنك الحق في إحالة كل أو جزء من الشكوى إلى ذلك البنك، وذلك وفقاً للإجراءات والضوابط الواردة في تعليمات آلية التعامل مع الشكاوى الصادرة من البنك المركزي ولا يعد ذلك خرقاً لكشف سرية الحسابات وفقاً للقانون.
 - أُقر باستلامى مقدم الشكوى بأنه قد استلم نسخة من الشكوى في تاريخ توقيعى عليها.
- تتطبق الشروط والاحكام

توقيع مقدم الشكوى

التاريخ / / ٢٠ م