

Date: / /

التاريخ : / /

نموذج الاقتراحات / الشكاوى Complaint / Suggestion Form

Full Name: : الإسم بالكامل :
 Complained Branch: : الفرع محل الشكوى :
☐ Customer ☐ Non-Customer ☐ ليس عميل البنك ☐ عميل البنك
 Account number: : رقم الحساب :
 ID number: : رقم تحقيق الشخصية :
 Phone number for communication: : رقم هاتفي للتواصل من خلاله :
 Email: : البريد الإلكتروني :
 Number of previous complaint – if any: : رقم الشكوى السابقة – إن وجدت :
 Related Product/ Service: : المنتج/الخدمة محل الشكوى :
 The preferred way to follow up the complaint: : وسيلة التواصل المفضلة لمتابعة الشكوى :

Suggestion / Complaint Details:

موضوع الإقتراح / الشكوى :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Signature:

التوقيع :

Attachments: Copy of the Supported documents related to the complaint- if any (with an explanation of the name of the attached document)

المرفقات: صورة المستندات المؤيدة للشكوى – إن وجدت (مع إيضاح إسم المستند المرفق).

Note : Please refer your complaint to our bank first before submitting it to the Central Bank of Egypt. You may escalate your complaint to the Central Bank of Egypt if we do not respond to your complaint within 15 business days from the submission date, or not accepting the final reply from the bank.

ملحوظة : يرجى تقديم شكواكم إلى مصرفنا أولاً قبل تقديمها للبنك المركزي المصري ، ويجوز لكم تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم الرد على شكواكم خلال 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى أو عدم قبول الرد النهائي من البنك .