

نموذج شكوى Complaint Form

بنك القاهرة
Banque du Caire



Date: / / التاريخ: Branch: فرع: مقدم الشكوى: أفراد شركات ثروة جهات أخرى
Account type: Individual Corporate Tharwa Others
Full Name: الإسم الرباعي لمقدم الشكوى: النوع: ذكر أنثى
Gender: Male Female صفته: عميل مفوض / وكيل العميل
Status: Customer Authorized representative غير عميل ولي طبيعي / وصي / قيم للعميل
 Non-Customer Custodian / Natural Guardian
Complainant's address: عنوان مُقدم الشكوى: رقم التليفون الأرضي: Landline No.: رقم الهاتف المحمول: Mobile No.:
Company Name / The entity filing the complaint: إسم الشركة / الجهة مُقدمة الشكوى: طبيعته نشاط الشركة: Business Nature:
Company registration number: رقم السجل التجاري: عنوان المراسلات للشركة / الجهة: Mailing address of the company/entity:
Bank ID No: الرقم التعريفي:
National ID No. / Passport No.: الرقم القومي / جواز السفر:
Account Number: حساب رقم:
Email: البريد الإلكتروني:
Preferred method of communication: وسيلة التواصل المُفضلة لمُقدم الشكوى لمتابعة شكواه:
 Land Line Mobile Number Email
Complaint Status: New Appeal against a previous response حالة الشكوى: جديدة إعتراض على رد البنك على شكوى سابقة.
Addressed to (Branch name/ Department name): الفرع / الإدارة المختصة بالشكوى:
Complaint type (Bank product/Service): المنتج / الخدمة محل الشكوى:

نموذج / شكوى عملاء

Complaint Details

موضوع الشكوى

Attached Documents, if any Yes No هل يوجد مرفقات؟ لا نعم 3 1
4 2

Declaration

إقرار

I hereby declare that the information given above, and in any supporting document or other evidence, is accurate, reliable and complete. I further acknowledge, I will be fully liable that I will not present the complaint before the courts or any similar legal or regulatory authority. I acknowledge that I shall not have the right to take any other action prior reaching an agreement with the bank on corrective measures and after the bank's implementation of such measures.

أقر بأن جميع المعلومات والمستندات المقدمة والمبينة أعلاه صحيحة ومطابقة للواقع، وأنتمحل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة المعلومات كما أقر بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام أي جهة قضائية وألتزم بعدم اتخاذ أي إجراء تصعيدي آخر في حالة الإتيان مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى وتتمام تنفيذ البنك لهذا الإجراء.

Please keep hold of your complaint reference number to follow-up through any of our available communication channels, including our contact center 16990 and for Tharwa customers please call 15160. The response to your complaint will be attended within 15 business days from the date of receipt by Customer Protection Sector, unless additional documentation is required or the complaint involves an external party, an extended time will be required that you will be informed of. In case our response is dissatisfactory to you, please notify us in writing or electronically within 15 working days, including your reasons of dissatisfaction. Accordingly, a re-examination will take place to provide a final response through our available communication channels within the specified timeframe given. You may escalate your complaint to the Central Bank of Egypt in two occasions: if you do not receive a response within the mentioned period, or if you do not accept our final response after the re-examination.

يرجى الإحتفاظ بالرقم المرجعي للشكوى لمتابعتها بأي وسيلة تواصل ممكنة ومنها الإتصال بنا على رقم 16990 ولعملاء ثروة على رقم 15160، وسيتم الرد على شكواكم خلال 15 يوم عمل من تاريخ ورودها إلى قطاع حماية حقوق العملاء ما لم يستلزم الفحص تقديم مستندات أخرى أو تعلق موضوع الشكوى بمعاملات مع جهات خارجية فقد يستغرق الفحص أكثر من تلك المدة، ويجوز لكم إخطار مصرفنا بإعتراضكم كتابياً / إلكترونياً خلال 15 يوم عمل من تاريخ إستلامكم للرد متضمناً أسباب عدم قبولكم له، وفي هذه الحالة يقوم مصرفنا بإعادة فحص الشكوى والرد النهائي عليكم عبر الوسائل المتاحة خلال المدة المقررة. ويجوز لكم تصعيد الشكوى إلى البنك المركزي في حالتين فقط: عدم الرد على شكواكم نهائياً خلال المدة المقررة، أو في حالة عدم قبولكم لرد مصرفنا النهائي بعد إعادة الفحص.

Signature: التوقيع:

Name: الإسم: