استمارة الشكاوى والاقتراحات
COMPLAINTS AND SUGGESTIONS FORM

الفرع _____ Branch
التاريخ ____/____/____ Date

البيانات الشخصية

اسم العميل _____
رقم العميل _____
☐ أفراد ☐ شركات

تفاصيل الطلب

☐ شكوى ☐ اقتراح

بيانات مقدم الشكوى
الاسم بالكامل _____
رقم قومي/جواز سفر _____
رقم التليفون المحمول _____
البريد الإلكتروني _____
اسم الفرع/الإدارة المعنية بالشكوى _____
المنتج/الخدمة محل الشكوى _____
وسيلة التواصل المفضلة لمقدم الشكوى لمتابعة شكواه: _____
موضوع الشكوى/الاقتراح _____

أ. برجاء إرفاق المستندات المتعلقة بالشكوى إن وجدت

ب. بالإشارة إلى تعليمات حماية حقوق العملاء الصادرة من البنك المركزي المصري، وعلى الأخص فيما يتعلق بتعزيز الأطراف التنظيمية المتعلقة بفحص الشكاوى وبما يتضمن التعامل بعدالة وشفافية ودون تمييز

لذا فبرجاء إيجاد أهم المحاور التي تخص آلية التعامل مع الشكاوى في بنك أبوظبي الأول مصر.

ج. آلية التعامل مع الشكاوى:

• يتم عمل مكالمة أو رسالة نصية لإعطاء العميل الرقم المتسلسل للشكوى والذي يجب الاحتفاظ به من قبل العميل

• يتم فحص الشكوى من جميع الأطراف المرتبطة

• يتم فحص الشكوى مع أي من الجهات الخارجية إذا لزم الأمر ذلك

• يتم متابعة العميل بآخر التطورات من خلال رسالة نصية

• عند التوصل إلى حل نهائي للشكوى يتم التواصل مع العميل لعمل المكالمة النهائية وإغلاق الشكوى

د. مدة فحص الشكوى:

• تتطلب الشكوى فحص يصل إلى ٥ أيام عمل منذ وقت استلامها، إلا إذا لزم الأمر التطرق إلى فحص الشكوى مع مقدمين خدمات لدى البنك (طرف خارجي)

Personal Data

Customer Name _____
Customer Number _____
☐ Individual ☐ Company

Request Details

☐ Complaint ☐ Suggestion

Applicant Details
Name _____
National ID/Passport _____
Mobile number _____
Email _____
Branch/Department concerned with the complaint _____
Complained product/service _____
Preferable channel to be contacted to follow up on the complaint: _____
Description of the complaint/suggestion _____

a. Kindly attach the documents related to the complaint, if any

b. Reference to customer rights instructions that have been circulated from the Central Bank of Egypt that address the related parties who are responsible for complaints' investigation, particularly emphasizing on handling complaints fairly with transparency and no discrimination

Thus, please find below the key channels related to complaints handling in FABMISR.

c. Complaints process:

• Conducting a welcome call/ or sending an SMS after receiving of the complaint through any channel to provide the complaint serial number/reference number which must be retained by the customer

• Investigation with all related parties

• Investigation with external parties if required

• Follow up with the customer through a text message

• When a final solution to the complaint is reached, the customer is contacted through a call and the complaint is closed

d. Turnaround time for the complaint's investigation:

• Up to 5 working days from the time of receiving the complaint unless the investigation involved external parties

FABMISR
بنـــك أبـوظبـــي الأول مـصـر

• The complaint is free of charge service offered to the bank's customers or non-customers

• الشكاوى هي خدمة مجانية مقدمة من البنك للعملاء وغير العملاء

• In case the customer objects to the complaint's resolution, he/she should notify FABMISR through digital channels or a written request within 15 days maximum from informing him with the bank's reply, specifying rejection reasons

• في حالة عدم قبول مقدم الشكوى رد البنك، يتعين عليه إخطار البنك بذلك كتابياً أو إلكترونياً خلال ١٥ يوم بحد أقصى من تاريخ إبلاغه بالرد موضحاً أسباب عدم القبول

• In case customer does not provide any objection to complaint's resolution within 15 days maximum from informing him with the bank's reply, it will be considered accepted by the customer. FABMISR has the right to accept the customer's objection only for valid reasons

• يعد عدم اعتراض مقدم الشكوى لفترة ١٥ يوم عمل من تاريخ تلقيه رد البنك، بمثابة قبولاً ضمنياً للرد الوارد إليه من البنك، وللبنك الحق في قبول اعتراض مقدم الشكوى بعد الفترة المشار إليها إذا قدم مبررات مقبولة

• Or in case there is no answer after reviewing the complaint again and the final response to the customer within 15 working days accompanied by adequate and clear justifications, the customer has the right to escalate the complaint to the Central Bank of Egypt in case the customer does not accept the second response from the bank

• أو في حالة عدم الرد وبعد فحص الشكوى مرة أخرى والرد النهائي على العميل خلال ١٥ يوم عمل مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة يحق له تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم قبول العميل الرد الثاني من البنك

e. Available channels to receive your complaint:

هـ . القنوات التي يتم تسليم الشكاوى من خلالها:

• FABMISR branches (Written complaint)

• كافة فروع البنك

• For personal banking customers, call the contact center at 16555. For corporate customers, contact 15001

• لعملاء الخدمات المصرفية الشخصية، اتصل بمركز الاتصال على الرقم ١٦٥٥٥. ولعملاء الشركات، اتصل بالرقم ١٥٠٠١

• FABMISR website (www.fabmisr.com.eg)

• الموقع الإلكتروني للبنك (www.fabmisr.com.eg)

• Online banking/Mobile banking

• الإنترنت البنكي/تطبيق الهاتف المحمول

For direct communication with customer rights unit please send the complaint to the email CustomerCare@fabmisr.com.eg with writing "complaint to customer rights" in the subject.

للتواصل المباشر مع وحدة حماية حقوق العملاء برجاء إرسال الشكوي إلى البريد الإلكتروني CustomerCare@fabmisr.com.eg مع كتابة "شكوى إلى وحدة حماية حقوق العملاء" في العنوان.

For terms and conditions please visit the bank's website www.fabmisr.com.eg.

للاطلاع على الشروط والأحكام برجاء زيارة موقع البنك الإلكتروني www.fabmisr.com.eg.

Customer Signature

توقيع العميل

For Bank Use Only

Staff Name

Staff Signature

Date

Branch Manager Name

Branch Manager Signature

Date