

Export Development Bank of Egypt

البنك المصري لتنمية الصادرات

Branch: فرع :

Customer Name : اسم العميل :

ID No. : رقم تحقيق الشخصية :

Work-Home Tel. : رقم هاتف العمل-المنزل :

Mobile No. : رقم الهاتف المحمول :

E-mail Address : البريد الالكتروني :

Date of Complaint : تاريخ الشكوى :

Account No. : رقم الحساب :

Branch/ related department: الفرع/ الإدارة المعنية بالشكوى :

Complaint related to bank's service : No Yes نعم No Yes الشكوى متعلقة بخدمات البنك :

Complaint related to bank's staff : No Yes نعم No Yes الشكوى متعلقة بموظفي البنك :

Other's complaint : No Yes نعم No Yes الشكوى متعلقة بموضوعات أخرى :

■ The customer's complaint will be responded to within 15 working days , starting from the receiving date of the complaint (excluding complaints re-lated to external parties' transactions in which the customer will be notified with the required period)

■ If the complaint is not responded within the set period, customer can esca-late to C.B.E

■ In case the customer is not satisfied with the bank's response, he/she must notify the bank in writing within 15 working days from the date of receiv-ing the response. in case the customer would not notify the bank, then the complaint's response will be considered accepted

■ in case the customer notify the bank that he/she is not satisfied with the bank's response, the bank will investigate again and respond to the custom-er within 15 working days from the date of receiving the customer's noti-fication and in case that the bank's second response is not accepted by the customer ,then he/she has the right to escalate to C.B.E

We kindly request you to provide us with detailed information pertaining to your complaint in the specified area below attach the supporting documents. If available.

Complaint Details:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Signature: التوقيع :

■ سيتم الرد على الشكوى خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام البنك للشكوى فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية سيتم الرد عليها بعد مراجعة الجهة الخارجية.

■ يجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي في حالة عدم الرد على الشكوى خلال الفترة المقررة.

■ في حالة عدم قبول العميل رد البنك يتعين عليه اخطار البنك كتابيا خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمنا أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر موافقة على رد البنك.

■ في حالة إخطار العميل للبنك بعدم قبوله الرد يقوم البنك بالفحص والرد على العميل خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام البنك ذلك الاخطار وفي حالة عدم قبول العميل الرد الثاني من البنك يحق للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي.

نرجو تزويدنا بمعلومات عن الشكوى المقدمة، في المساحة المخصصة في الأسفل مع ارفاق المستندات المتعلقة بالشكوى ان وجدت.

تفاصيل الشكوى :