

نموذج تقديم الشكاوى

نعتذر 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 شكاكم والرد عليها في أسرع وقت، وذلك على النحو الموضح في هذا النموذج، كما سيتم التعامل مع الشكاوى بمنتهى السرية والمصداقية.

بيانات الشكاوى

- تاريخ الشكاوى: //
- نوع الشكاوى: ☐ شكاوى جديدة ☐ اعتراض على رد البنك على شكاوى مسبوقة
- الإدارة المختصة بالشكاوى:
- الفرع:
- الرقم المرجعي للشكاوى:

بيانات مقدم الشكاوى

- هل أنت عميل للبنك: ☐ نعم ☐ لا
- تصنيف مقدم الشكاوى: ☐ أفراد ☐ شركات
- صفة مقدم الشكاوى: ☐ عميل ☐ وكيل عميل ☐ ممثل/ مفوض شركة
- الاسم الرباعي:
- تحقيق الشخصية (رقم قومي/ جواز سفر/ أخرى):
- اسم الشركة:
- رقم السجل التجاري:
- رقم الحساب (إن وجد):
- رقم المحمول:
- رقم التليفون الأرضي:
- البريد الإلكتروني:
- عنوان المراسلات:
- برجاء اختيار الوسيلة المفضلة للتواصل: ☐ تليفون محمول ☐ تليفون أرضي ☐ بريد إلكتروني ☐ بريد

موضوع الشكاوى

- (مكان مخصص لكتابة ملخص الشكاوى)
- هل توجد مرفقات للشكاوى؟ ☐ نعم ☐ لا
- برجاء ذكر ماهية مرفقات، وإلحاقها بالشكاوى (إن وجد):

معلومات تهمك

- 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 شكاوكم من خلال أي من الوسائل التالية:
- 1. التواصل مع مركز خدمة العملاء على الرقم 0221200000 مع العلم بأنه يتم تسجيل المكالمات للرجوع إليها عند الحاجة.
- 2. زيارة الموقع الإلكتروني للبنك www.sc.com/eg
- 3. إرسال بريد إلكتروني بشكاوكم على Straight2bank.eg@sc.com
- 4. زيارة أقرب فرع للبنك وملء نموذج الشكاوى وتسليمه لموظف خدمة العملاء.
- 5. التواصل مع وحدة حماية حقوق العملاء من خلال البريد الإلكتروني customerrights.eg@sc.com أو من خلال زيارة البنك.

- برجاء الاحتفاظ بالرقم المرجعي للشكوى الذي من خلاله يمكنكم متابعتها عن طريق (ذكر قنوات متابعة الشكوى).
- برجاء العلم بأنه سيتم الرد على شكاوكم 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 شكاوكم، 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 مقدم الشكوى بعدم قبول رد البنك على الشكوى في الفترة المحددة، والرد نهائياً على مقدم الشكوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الإخطار.

إقرارات

- يقر مقدم الشكوى بأنه في حالة وقوع موضوع الشكوى تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر، فللبنك الحق إحالة كل أو جزء من الشكوى إلى ذلك البنك، وذلك وفقاً للإجراءات والضوابط الواردة في تعليمات آلية التعامل مع الشكاوى الصادرة من البنك المركزي.
- يقر مقدم الشكوى بأنه قد استلم نسخة من الشكوى في تاريخ توقيعه عليها.

توقيع مقدم الشكوى: