

Complaint Form

إستمارة شكوى

Waiting Area

Time

Complaint

Service

Organization

Safe

Care

البنك الأهلي المتحد



ahli united bank

For More Information Call **19072**

www.ahliunited.com

نموذج شكوى العملاء

Customer Complaint Form

* يرجى الاطلاع على خطوات تقديم الشكوى (خلف النموذج)

* Please read the steps for submitting a complaint (behind the form)

Complaint Date تاريخ الشكوى

Complaint Date No لا Yes نعم عميل البنك

COMPLAINANT NAME

اسم صاحب الشكوى

Account No. حساب رقم

ID No. الرقم القومي

Phone No. رقم الهاتف

Fax No. رقم الفاكس

Address العنوان

E-mail Address البريد الالكتروني

Customer Signature توقيع العميل

HOW TO RECEIVE A REPLY

طريقة استلام الرد

Customer E-mail البريد الالكتروني

Customer address that registered in bank بالبريد على عنوان العميل المسجل بالبنك

By Branch عن طريق الفرع

Not For Print

يسعى البنك الأهلي المتحد دوماً لتقديم أرفع مستويات الخدمة والاهتمام بعملائه وأرقى مستويات المهنية والحرفية، وحرصاً من البنك للتعامل مع شكاوى العملاء بشكل عادل وبشفافية وفاعلية، فإذا كانت لديك أية شكوى تتعلق بخدماتنا، برجاء استخدام إحدى القنوات التالية:

- صندوق الشكاوى المتوفر بجميع الفروع.
- الاتصال على الخط الساخن رقم ١٩٠٧٢
- التواصل مباشرة بوحدة حماية حقوق العملاء عبر البريد الإلكتروني :
Egyptcustomer.Protectionrights@ahliunited.com
- ١. يرجى استخدام النموذج الخاص بالشكاوى الذي يتوفر في جميع فروع البنك الأهلي المتحد:
- يرجى إكمال النموذج الخاص بالشكاوى وإعطاء البيانات الشخصية والتوقيع على النموذج.
- يرجى وضع النموذج في صندوق الشكاوى المتوفر في جميع فروع البنك الأهلي المتحد.
- إرفاق أي مستندات تتعلق بالشكاوى.
- ٢. سيقوم البنك بتزويدكم برقم مرجعي خلال يومين عمل من تاريخ استلام الشكاوى وذلك لسهولة متابعتها بالتواصل مع مركز الاتصالات على رقم ١٩٠٧٢
- ٣. سيتم الرد الرسمي خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ تسجيل الشكاوى لدى وحدة حماية حقوق العملاء بالبنك (إلا ان ثمة شكاوى قد تتطلب فترة أطول للتحقق والمتابعة وسيقوم البنك بإخطار سيادتكم بالمدة اللازمة لدراسة الشكاوى) مع ضمان الرد الرسمي من خلال إحدى الوسائل المختارة والمتوفرة بنموذج الشكاوى.
- ٤. في حالة وجود أي اعتراض على الرد المرسل من البنك يتعين إخطار البنك كتابياً خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمناً أسباب الاعتراض وفيما عدا ذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد. وعند تسلمنا الاعتراض سيقوم البنك بإعادة النظر وفحص الشكاوى مرة أخرى والرد النهائي على سيادتكم خلال ١٥ يوم عمل مصحوباً بالمبررات المناسبة.
- ٥. يجوز للعميل تصعيد شكواه إلى البنك المركزي المصري في حالة عدم قبولك الرد النهائي للبنك أو في حالة عدم الرد على شكواه خلال الفترة المقررة.
- ٦. لا يجوز للعميل التقدم بشكواه إلى البنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع إلى البنك الأهلي المتحد أولاً.

Ahli United Bank endeavors to provide our valued customers the highest standards of professional service and customer care, and to ensure that the Ahli United Bank deals with customer complaints fairly, transparently and effectively, So if you have any complaint regarding our services, please use one of the following channels:

- The Complaint Box that is available in all branches
 - Contact our Hot Line on 19072
 - Direct communication with Customer's Rights Protection Unit by sending an email to:
Egyptcustomer.protectionrights@ahliunited.com
1. Please use the complaints form that is available at all branches of the Ahliunited bank:
 - Fill the complaint form, complete your personal data and sign the form
 - Place the form in the complaints box that is available at all branches of Ahliunited bank
 - Attach any documents related to complaint
 2. The bank will provide you with a reference number within two working days from the date of receipt of the complaint, following up your complaint by calling our call center on 19072
 3. Official response will be made within 15 working days from the date of recording the complaint in Customer Rights Protection Unit (but Some complaints may require a longer period of verification and we will notifying you with the required period for complaint investigation) with ensuring that the official response is made through one of the selected methods available in the complaint form.
 4. In case of any objection to the bank response, the bank must be notified in writing within 15 working days of receipt of the bank response, including the reasons for objection, otherwise it is an implicit acceptance of the response. Upon receipt your objection, the bank will re-view the complaint again and reply with the final response within 15 working days, accompanied by appropriate justifications.
 5. Customer has the right to escalate his complaint to the Central Bank of Egypt if you do not accept the final bank response or if you do not respond to his complaint during the specified period.
 6. Customer cannot present his complaint to the Central Bank of Egypt directly before returning to the Ahliunited Bank first.