

نموذج شكوي					
Complaint Form					
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 شكاوكم والرد عليها في أسرع وقت، وذلك على النحو الموضح في هذا النموذج، كما سيتم التعامل مع الشكوى بمنتهى السرية والمصداقية					
We apologize to you if there is any difficulty in obtaining any of the services provided by the bank or with any of its employees or through the procedures followed, and we hope that you will fill out the following form and submit it to the bank, and we will consider your complaint and respond to it as soon as possible, as shown in this form, and the complaint will be dealt with with the utmost confidentiality and credibility					
رقم الشكوي المرجعي		رقم الشكوي المرجعي		رقم الشكوي المرجعي	
*The Number is fulfilled by the bank official		*يتم إستيفاء الرقم عن طريق مسئول البنك		*يتم إستيفاء الرقم عن طريق مسئول البنك	
Date and Time		--/--/----		--/--/----	
Reason for Complaint			سبب الشكوى		
*You can choose one or more reasons			*يمكن إختيار سبب واحد أو أكثر		
Quality of service or product	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	جودة الخدمة أو المنتج
Refusal to provide service or product	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	رفض تقديم الخدمة أو المنتج
Negligence, error or any unsatisfactory behavior when dealing with complainants	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	التقصير أو الخطأ أو القيام بأي سلوك غير مرضي عند التعامل مع مقدي الشكاوى
Problems with disclosing actual return rates or fees or fines imposed on providing or canceling any service or product	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	مشاكل الإفصاح عن معدلات العائد الفعلية أو الرسوم أو الغرامات المفروضة على تقديم أو إلغاء أي خدمة أو منتج
Terms and conditions for providing service or product	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	شروط وأحكام تقديم الخدمة أو المنتج
The period required to receive or cancel any of the services or products	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	المدة اللازمة لتلقي أي من الخدمات أو المنتجات أو إلغائها
Mechanism for dealing with complaints	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	آلية التعامل مع الشكوى
Introductory or marketing materials and brochures for products or services	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	المواد والنشرات التعريفية أو التسويقية للمنتجات أو الخدمات
Any procedures or decisions that the complainant sees as conflicting with the relevant laws or instructions and controls issued by the Central Bank	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	أي إجراءات أو قرارات يرى مقدم الشكوى تعارضها مع القوانين ذات الصلة أو التعليمات والضوابط الصادرة عن البنك المركزي
Complaint Data			بيانات الشكوى		
Complaint Type	New Complaint	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/>	شكوى جديدة	نوع الشكوى
	Objection to the Bank's Response (The reference number of the previous complaint is clarified)	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/>	إعتراض على رد البنك (يتم توضيح الرقم المرجعي للشكوى السابقة)	
	Escalation of a Previous Complaint (The reference number of the previous complaint is clarified)	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/>	تصعيد لشكوى سابقة (يتم توضيح الرقم المرجعي للشكوى السابقة)	
	If you answer "yes", please indicate the channel used to submit the complain-----	في حالة الإجابة ب"نعم" ، يرجى توضيح القناة التي تم إستخدامها لتقديم الشكوى -----			
Department concerned with the complaint (The details of the name of the person responsible for the complaint are clarified if possible)	Branch	-----	-----	فرع	الإدارة المعنية بالشكوى (يتم توضيح تفاصيل اسم المسئول عن الشكوى إذا أمكن)
	Central Department	-----	-----	إدارة مركزية	
	Service Provider	-----	-----	مقدم خدمة	
The product or service subject to the complaint		-----		المنتج أو الخدمة محل الشكوى	

Has a complaint been filed previously in the same regard <small>(The reference number of the previous complaint is mentioned if possible)</small>	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Reference Number: _____	الرقم المرجعي : _____	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	هل سبق تقديم شكوى في نفس الشأن (يتم ذكر الرقم المرجعي للشكوى السابقة ان امكن)
The party receiving the previous complaint	_____		_____		جهة إستلام الشكوى السابقة
Complaint Details					تفاصيل الشكوى
Are there any attachments to the complaint? <small>(Please state the nature of the attachments, if any)</small>	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Attachments details:	تفاصيل المرفقات:	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	هل يوجد مرفقات للشكوى (برجاء ذكر ماهية المرفقات ان وجدت)
Customer Data			بيانات العميل		
Bank Customer	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>		عميل بنك
Account number (if applicable)					رقم الحساب (إن وجد)
Branch/Service Provider Name					أسم الفرع / مقدم الخدمة
Complainant classification	Individuals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أفراد	تصنيف مقدم الشكوى
	Companies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	شركات	
	Others :			إخرى :	
Full Name					الأسم بالكامل
For customers with disabilities, you can contact the compliance officer at the branch for assistance in			للعلاء من ذوي الهمم يمكن التوجه لمستول الإلتزام بالفرع للمساعدة في إستيفاء البيانات		
Complainant's status	Himself	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	بنفسه	صفة مقدم الشكوى
	Client Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	وكيل عميل	
	Company Representative/Auth or	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ممثل / مفوض شركة	
	Other:			أخرى :	
Personal identification number					رقم تحقيق الشخصية
Name of the company/institution representative authorized to submit the complaint					أسم ممثل الشركة / المؤسسة المفوض بتقديم الشكوى
Commercial Registration Number					رقم السجل التجارى
Telephone Number					رقم الهاتف
Mobile Number					رقم الهاتف المحمول
Email					البريد الإلكتروني
Correspondence Address					عنوان المراسلات
Contact Address					عنوان التواصل
Preferred means of communication	Phone Number			رقم الهاتف	وسيلة التواصل المفضلة
	Mobile Number			رقم الهاتف المحمول	
	Email			البريد الإلكتروني	
	Contact Address			عنوان التواصل	

Complaint handling mechanism			آلية التعامل مع الشكوى		
Dear Customer, We strive to provide better service, so if you wish to submit any complaints or suggestions regarding any of the services or products provided by the bank or any of its employees or the procedures followed by the bank, we are fully prepared to receive your complaints through any of the following means before going to any external party			عميلنا العزيز، نسعى لتقديم خدمة أفضل، لذا في حال رغبتكم في تقديم أي شكاوى أو مقترحات بخصوص أي من الخدمات أو المنتجات التي يقدمها البنك أو أي من العاملين به أو الإجراءات المتبعة من البنك، فإننا على أتم الإستعداد لتلقي شكاواكم من خلال أي من الوسائل التالية قبل التوجه لأى جهة خارجيه		
* Contact the Customer Service Center on 19320, noting that calls are recorded for reference when needed			* التواصل مع مركز خدمة العملاء على الرقم 19320 مع العلم بأنه يتم تسجيل المكالمات للرجوع إليها عند الحاجة		
* Visit the bank's website			* زيارة الموقع الالكتروني للبنك		
* Visit the nearest bank branch and fill out the complaints form and hand it over to the customer service employee or put it in the complaints box			* زيارة أقرب فرع للبنك وملء نموذج الشكاوى وتسليمه لموظف خدمة العملاء او وضعة في صندوق الشكاوي		
* Send a fax with the complaint to number 27934101 (202)			* ارسال فاكس بالشكوى على رقم27934101 (202)		
* Contact the Customer Rights Protection Unit via email Customer.right.protection@IDBE.COM.EG or on 01023199922			* التواصل مع وحدة حماية حقوق العملاء من خلال البريد الالكتروني Customer.right.protection@IDBE.COM.EG او علي الرقم 01023199922		
* The bank's social media sites			* مواقع التواصل الإجتماعي للبنك		
Within two working days - maximum - from the date of registering the complaint, the bank's representatives will notify you of the complaint reference number in the appropriate manner deemed appropriate by the bank, while informing you of the period required to examine the complaint.			سيقوم ممثلي البنك خلال يومين عمل - كحد أقصى- من تاريخ تسجيل الشكوى بإخطاركم بالرقم المرجعي للشكوى بالطريقة المناسبة التي يراها البنك ، مع إبالغكم بالفترة اللازمة لفحص الشكوى.		
Please note that your complaint will be responded to within 15 business days of receiving the complaint. In the case of complaints related to transactions with external parties, the examination may take more than 15 business days. In this case, you will be contacted to notify you of the period required for the study and response.			برجاء العلم أنه سيتم الرد على شكاواكم خلال 15 يوم عمل من إستلام الشكوي وفي حالة الشكاوي المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية قد يستغرق الفحص أكثر من 15 يوم عمل، وفي هذه الحالة سيتم التواصل معكم بإخطاركم بالمدة التي تستلزمها الدراسة والرد		
You must keep the reference number of the complaint in order to follow up on your complaint through the following communication channels: *Customer Service Center on 19320 *Visit the nearest branch *Customer Rights Protection Unit email Customer.right.protection@IDBE.COM.EG *Customer Rights Protection Unit phone number 01023199922			يجب الاحتفاظ بالرقم المرجعي للشكوي وذلك من أجل متابعة شكاواكم عن طريق قنوات التواصل الإتية : *مركز خدمة العملاء على الرقم 19320 *زيارة أقرب فرع *البريد الإلكتروني الخاص بوحدة حماية حقوق العملاء Customer.right.protection@IDBE.COM.EG *رقم الهاتف الخاص بوحدة حماية حقوق العملاء 01023199922		
The bank may refer all or part of the complaint to another bank, if the subject of the complaint is It is subject to full, partial or joint liability with another bank.			يمكن للبنك إحالة كل أو جزء من الشكوي إلى بنك آخر ، إذا كان موضوع الشكوي يقع تحت طائلة المسؤولية الكلية أو الجزئية أو المشتركة مع بنك آخر.		
In case you are not satisfied with the bank's response to your complaint, the complainant must return to the bank and notify it in writing within 15 business days from the date of receiving the bank's response at most (otherwise, failure to object shall be deemed acceptance of the bank's response).			في حالة عدم رضاكم عن رد البنك على شكاواكم يجب على مقدم الشكوي الرجوع للبنك وإخطاره كتابة بذلك خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك بحد أقصى (والا يعد عدم الاعتراض قبولاً لرد البنك)		
In this case, the bank official will, within two business days - at most - from the date of registering the objection, provide you with a statement indicating receipt of your objection with the same reference number accompanied by the date of submission.			في هذه الحالة سيقوم مسئول البنك خلال يوى عمل - كحد أقصى - من تاريخ تسجيل الاعتراض بموافاتكم بما يفيد إستلام إعتراضكم بذات الرقم المرجعى مصحوب بتاريخ تقديمه		
The bank will reconsider the complaint in the event that it receives the complainant's notification of non-acceptance of the bank's response to the complainant of non-acceptance of the response within the specified period and the final response within 15 business days from the date of receipt of the objection notification			سوف يقوم البنك بإعادة النظر في الشكوي في حالة استلام إخطار مقدم الشكوي بعدم قبول رد البنك علي مقدم الشكوى بعدم قبول الرد في الفترة المحددة و الرد نهائيا خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام إخطار الاعتراض		
Acknowledgement			إقرار		
I acknowledge that in the event that the subject of the complaint falls under the total or joint responsibility with another bank, the Industrial Development Bank has the right to refer all or part of the complaint under examination to the other bank, in accordance with the procedures and controls contained in the instructions for the mechanism for dealing with complaints issued by the Central Bank of Egypt.			أقر أنه في حالة وقوع موضوع الشكوي تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر، فإن بنك التنمية الصناعية له الحق في إحالة كل أو جزء من شكوي محل الفحص الي البنك الاخر، و ذلك وفقا للإجراءات والضوابط الواردة في تعليمات آلية التعامل مع الشكاوى الصادرة من البنك المركزي المصري.		
I acknowledge that all the information I have provided is correct and true, and I bear full responsibility for any inaccuracy of any of this information or data.			أقر بأن جميع المعلومات التي أدلى بها صحيحة ومطابقة للواقع و أتحمل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة أيأ من تلك المعلومات او البيانات.		
I acknowledge receipt of a copy of the submitted complaint.			إقر بإستلامى نسخة من الشكوى المقدمة.		
Name			الأسم		
Date			التاريخ		
Signature			التوقيع		