

### Customer Feedback / Complaint Form

<b>Branch:</b> .....	<b>Date:</b> .....
----------------------	--------------------

In order to respond to your Feedback / Complaint, please complete this Form and submit it to us in the complaint box or by any other means of communication you choose.

**Personal Information:**

<b>Customer Full Name:</b> .....	
<b>Customer Type:</b>	<input type="checkbox"/> Individual <input type="checkbox"/> Company
<b>Contact Details</b> <i>(Phone # is compulsory)</i>	Home Phone..... Work Phone..... Mobile..... E-mail..... Address .....
<b>Preferred Method of Contact/Follow up:</b>	<input type="checkbox"/> Mobile <input type="checkbox"/> Home Phone <input type="checkbox"/> Work Phone <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Mail to Address <input type="checkbox"/> Other.....
<b>Preferred Time to call</b>	<input type="checkbox"/> From 8AM till 12 PM <input type="checkbox"/> From 12 PM till 20:00 .....

**Feedback / Complaint Type and Reason:**

<u>Banking Products / Services</u>	<u>Electronic Services</u>	<u>Reason of the Feedback / Complaint</u>
<input type="checkbox"/> Bank Account <input type="checkbox"/> Consumer Loan <input type="checkbox"/> Housing Loan <input type="checkbox"/> Other Loans <input type="checkbox"/> Credit Cards <input type="checkbox"/> Other Cards <input type="checkbox"/> Investment Products <input type="checkbox"/> Insurance <input type="checkbox"/> Other.....	<input type="checkbox"/> SMS Alert <input type="checkbox"/> ATM / POS <input type="checkbox"/> Other.....	<input type="checkbox"/> Profit Rate / APR <input type="checkbox"/> Commissions <input type="checkbox"/> Terms and Conditions <input type="checkbox"/> Marketing and Customer Service <input type="checkbox"/> Other.....

**Feedback / Complaint Subject and Description:**

..... ..... .....
-------------------------

**Attached Documents :** .....

Please note that your Feedback / Complaint shall be treated confidentially. The Bank shall contact you within 3 working days of receipt of your Feedback / Complaint. For the purpose of protecting the banking secrecy and the rights of both the Customer and the Bank, the Bank reserves the right to choose, at its sole discretion, the best timing and the best way for contacting the Customer. Consequently, the Bank shall not incur any liability or responsibility in this respect and cannot be demanded to pay any damages under any circumstances and for any reason whatsoever. We shall also reply within 15 working days, unless additional documents are required.

**FOR ADMINISTRATION USE ONLY**

**Action Taken and Corrective Measures :**

..... ..... .....
Verification: Client was satisfied <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
Date: ___ / ___ / _____

## استمارة تسجيل مراجعة / شكوى

الفرع: ..... التاريخ: .....

ووضعها في صندوق الشكاوى أو إرسالها لنا بالطريقة التي تناسبكم. بهدف الاجابة عن مراجعتكم / شكاكم، يرجى ملء الاستمارة أدناه.

### معلومات شخصية

اسم العميل وشهرته:	
شخص طبيعي <input type="checkbox"/> شخص معنوي <input type="checkbox"/>	صفة العميل:
رقم هاتف المنزل..... رقم هاتف العمل..... رقم الخليوي..... البريد الالكتروني.....	الهاتف والعنوان : (إن تحديد رقم الهاتف إلزامي)
العنوان .....	
رقم الخليوي <input type="checkbox"/> رقم هاتف المنزل <input type="checkbox"/> رقم هاتف العمل <input type="checkbox"/> البريد الالكتروني <input type="checkbox"/>	الوسيلة الفضلى للتواصل/للمتابعة:
وسيلة أخرى.....	
<input type="checkbox"/> من الساعة الثامنة صباحاً حتى الساعة الثانية عشرة ظهراً	الوقت المفضل للاتصال
<input type="checkbox"/> من الساعة الثانية عشرة ظهراً حتى الساعة الثامنة ليلاً	

### نوع وسبب المراجعة / الشكوى:

سبب المراجعة / الشكوى	الخدمات الإلكترونية	المنتجات والخدمات المصرفية
<input type="checkbox"/> العائد / نسبة العائد السنوية (APR)	<input type="checkbox"/> خدمة الرسائل الصغيرة (SMS Alert)	<input type="checkbox"/> حساب مصرفي
<input type="checkbox"/> العملات	<input type="checkbox"/> الصراف الآلي/ نقطة البيع (ATM/POS)	<input type="checkbox"/> تمويل استهلاكي
<input type="checkbox"/> الشروط والأحكام للمنتج أو الخدمة	<input type="checkbox"/> مختلف.....	<input type="checkbox"/> تمويل سكني
<input type="checkbox"/> التسويق وخدمة الزبائن		<input type="checkbox"/> تمويلات أخرى
<input type="checkbox"/> أسباب أخرى.....		<input type="checkbox"/> بطاقات ائتمان
		<input type="checkbox"/> بطاقات أخرى
		<input type="checkbox"/> أدوات استثمارية
		<input type="checkbox"/> تأمين
		<input type="checkbox"/> مختلف.....

### موضوع المراجعة/الشكوى وتفاصيلها:

.....

.....

.....

### المستندات المرفقة: .....

يرجى أخذ العلم أنه سيتم التعامل مع هذه المراجعة / الشكوى بالسرية والخصوصية التامة. كما سنتواصل معكم خلال 3 أيام عمل من تاريخ استلام المراجعة/ الشكوى. ويهدف حماية السرية المصرفية وحقوق العميل والمصرف، يحتفظ المصرف بحق التواصل مع العميل في الوقت وبالطريقة الملائمة، وتالياً لا تتوجب على المصرف أي مسؤولية في هذا الخصوص ولا يترتب عليه أي حقوق أو عطل وضرر من أي نوع كان. وسيتم الرد على المراجعة/الشكوى ضمن مهلة لا تتعدى 15 يوماً من تاريخ استلامها، الا في الحالات التي تتطلب من العميل تقديم مستندات اضافية.

### قسم مخصص للإدارة فقط

### الإجراء المتخذ والإجراء التصحيحي:

.....

.....

.....

التحقق: هل تم إرضاء العميل؟ نعم  كلا

التاريخ: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_