

Date: / /

### Customer Data

### بيانات العميل

Bank customer	No <input type="checkbox"/> لا	Yes <input type="checkbox"/> نعم	عميل البنك
	Corporate <input type="checkbox"/> شركات	Individual <input type="checkbox"/> أفراد	
Full Name/Company Name			الاسم الرباعي/اسم الشركة
Special Needs	No <input type="checkbox"/> لا	Yes <input type="checkbox"/> نعم	من ذوي الهمم
ID/Passport Number (for foreigners)			الرقم القومي/جواز سفر (للأجانب)
Name of the company representative/ authorized to file a complaint			اسم ممثل الشركة/المفوض لتقديم شكوى
Commercial Register Number			رقم السجل التجاري
Account Number			رقم الحساب
Branch			الفرع

### Contact Numbers

### وسائل الاتصال

Mobile number		رقم الهاتف المحمول
E-mail		البريد الإلكتروني
Address		العنوان
Preferred means of communication		الوسيلة المفضلة للتواصل

### Complaint Type

### نوع الشكوى

Objection to the bank's response to previous complaints <input type="checkbox"/>	اعتراض على رد البنك على شكوي سابقة	New Complaint <input type="checkbox"/>	شكوى جديدة
Complaint Reference Number		الرقم المرجعي للشكوي	
Product/ Service subject to complaint		المنتج أو الخدمة محل الشكوي	
Branch/Department concerned with the complaint		الفرع/الإدارة المعنية بالشكوي	

### Complaint Details

### تفاصيل الشكوى

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### Attachments

### المرفقات

Are there any attachment to the complaint?	No <input type="checkbox"/> لا	Yes <input type="checkbox"/> نعم	هل يوجد مرفقات للشكوى؟
Please mention (if any)			برجاء ذكر ماهية المرفقات (إن وجدت)

.....

.....

.....

.....

Dear customer, kindly refer to the bank first and wait for the response before submitting a complaint to the Central Bank of Egypt.

You can file a complaint through any of the following channels:

- Contact the bank's call center at: 19336 and choose the number (9) given that all calls are recorded for reference.
- Visit the bank's website [www.nbk.com/egypt](http://www.nbk.com/egypt)
- Send an email to: [customersprotectionrights@nbk.com.eg](mailto:customersprotectionrights@nbk.com.eg)
- Visit the nearest branch, fill out the complaint form and hand it over to the customer service employee or place it in the complaints box.
- Contact the Customers Protection Rights Unit by visiting the Bank's headquarters.
- Scan the QR code located at all bank branches to evaluate the service.
- The complaint tracking number will be sent to you through an SMS or email and a bank representative will inform you of the period required to investigate the complaint within a maximum of two working days.
- You must keep the complaint reference number in order to follow up on your complaint.
- Please note that your complaint will be responded to within 15 working days of receipt (In the case of complaints related to transactions with external parties, the investigation may take more than 15 working days. In this case, we will contact you to notify you of the period required to investigate and respond.)
- The bank may refer all or part of the complaint to another bank if the subject of the complaint is located under total, partial or joint responsibility with another bank.
- In case that you are not satisfied with the bank's response to your complaint, the complainant must return to the bank with a written objection within a maximum of 15 working days from the date of receiving the bank's response. Otherwise, after no objection, the bank's response is considered accepted. In this case you will be notified with the tracking number of your objection within a maximum of two working days.
- The bank will reconsider the complaint in case of receiving the objection of the complainant within the specified period and provide a final response to the complainant within maximum of 15 working days from date of receipt of the objection.

- عميلنا العزيز، برجاء العلم أنه يجب عليك الرجوع للبنك أولاً وانتظار الرد من قبل البنك قبل التقدم بالشكوى للبنك المركزي المصري
- يمكنكم التقدم بالشكوى من خلال أي من القنوات التالية:
- الاتصال بمركز اتصالات البنك على رقم ١٩٣٣٦ واختيار رقم (٩) مع العلم بأنه يتم تسجيل جميع المكالمات للرجوع إليها عند الحاجة.
  - زيارة الموقع الإلكتروني للبنك [www.nbk.com/egypt](http://www.nbk.com/egypt)
  - إرسال بريد إلكتروني على [Customersprotectionrights@nbk.com.eg](mailto:Customersprotectionrights@nbk.com.eg)
  - زيارة أقرب فرع للبنك وملء نموذج الشكوى وتسليمه لموظف خدمة العملاء أو وضعه في صندوق الشكاوي.
  - التواصل مع وحدة حماية حقوق العملاء عن طريق زيارة مقر البنك.
  - مسح رمز ال QR المتواجد بجميع فروع البنك لتقييم الخدمة.
  - سيتم إرسال الرقم المرجعي للشكوى من خلال رسالة نصية أو بريد إلكتروني. وسيقوم أحد ممثلي البنك بإبلاغكم بالفترة اللازمة لفحص الشكوى خلال يومان عمل بحد أقصى.
  - يجب الاحتفاظ بالرقم المرجعي للشكوى وذلك من أجل متابعة شكاؤكم.
  - برجاء العلم أنه سيتم الرد على شكاؤكم خلال ١٥ يوم عمل من استلام الشكوى (في حالة الشكاوي 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 الجزئية أو المشتركة مع بنك آخر.
  - في حالة عدم رضاكم عن رد البنك على شكاؤكم يجب على مقدم الشكوى الرجوع للبنك وإخطاره كتابةً بذلك خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك بحد أقصى (وإلا يعد عدم الاعتراض قبولاً لرد البنك) وفي هذه الحالة سيتم موافاتكم بالرقم المرجعي الخاص بالاعتراض خلال يومان عمل بحد أقصى.
  - سوف يقوم البنك بإعادة النظر في الشكوى في حالة استلام إخطار مقدم الشكوى بعدم قبول رد البنك في الفترة المحددة، والرد نهائياً على مقدم الشكوى خلال ١٥ يوم عمل بحد أقصى من تاريخ استلام الإخطار.

## Declaration

- The complainant acknowledges that if the subject of the complaint falls under total or joint liability with another bank, NBK-Egypt has the right to refer all or part of the complaint to that bank, in accordance with the regulations and procedures issued by the Central Bank of Egypt.
- The complainant acknowledges that he/she has received a copy of the dated signed complaint.
- The complainant acknowledges that all the information he/she has provided is true, precise and bears full responsibility for the inaccuracy of any such information.

## إقرار

- يقر مقدم الشكوى بأنه في حالة وقوع موضوع الشكوى تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر، فإن بنك الكويت الوطني - مصر له الحق في إحالة كل أو جزء من الشكوى محل الفحص إلي البنك الآخر، وذلك وفقاً للإجراءات والضوابط الواردة في تعليمات آلية التعامل مع الشكاوي الصادرة من البنك المركزي المصري.
- يقر مقدم الشكوى بأنه قد استلم نسخة من الشكوى في تاريخ توقيعه عليها.
- يقر مقدم الشكوى بأن جميع المعلومات التي أدلى بها صحيحة ومطابقة للواقع، ويتحمل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة أيها من تلك المعلومات.

Signature

التوقيع