

حماية حقوق العملاء - شكاوى العملاء

في إطار توجه بنك مصر للاهتمام بتعزيز حقوق العملاء وتقديم خدمة مميزة لعملائه، وحيث أن دراسة شكاوى العملاء وحلها هي أحد ركائزها الأساسية لتحقيق تلك الأهداف من خلال إتاحة وسائل وإجراءات ميسرة للعملاء للتقدم بشكواهم والعمل على فحصها وإزالة أسباب تلك الشكوى بسرعة ومهنية مع التواصل الفعال مع العملاء.

وقد قام بنك مصر بإنشاء وحدة مستقلة لحماية حقوق العملاء والتأكد من فحص وحل الشكاوى والرد على مقدمي الشكوى من خلال الوسائل المختلفة وفي إطار زمني محدد واتخاذ الإجراءات اللازمة لإزالة أسباب الشكوى (إن وجدت) والرجوع بالنتيجة النهائية للعميل.

يمكن للعملاء تقديم شكواهم أو اقتراحاتهم من خلال:

- مركز خدمة العملاء ١٩٨٨٨

- البريد الإلكتروني الخاص بالشكاوى BM19888@banquemisr.com

- خدمة الحوار التفاعلي على الموقع الإلكتروني للبنك www.banquemisr.com

- إرسال رسالة نصية للبنك على الرقم (٠٠٢) ٠١٠١٩٨٨٨٠٠٠

- المكتب الفني للإدارة العليا

- وحدة حماية حقوق العملاء بالبنك عن طريق التواصل على البريد الإلكتروني

CustomerProtectionUnit@banquemisr.com

- صندوق الشكاوى الموجود بفروع البنك من خلال النموذج الموحد للشكاوى

إجراءات تقديم الشكاوى:

- يقوم العميل بشرح كافة تفاصيل الشكوى وفقاً لنموذج الشكاوى الخاص ببنك مصر من خلال أي من القنوات التي يتيحها بنك مصر.
- سيقوم البنك بموافاة العميل بالرقم المرجعي الخاص بالشكوى المقدمة بحد أقصى يومين عمل ليتمكن من متابعة الشكوى بسهولة مع إمكانية متابعتها عن طريق الاتصال الهاتفي بمركز خدمة العملاء على رقم ١٩٨٨٨.
- سيتم فحص الشكوى من جانب البنك بحرص وحيادية تامة وستقوم الوحدة بالرد على العميل بخصوص ما ورد بالشكوى خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها، ويستثنى من تلك المدة الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية والتي قد تحتاج وقتاً أطول لبحثها وسيتم إخطاركم في تلك الحالة بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى.
- سيقوم البنك بالرد على الشكوى (كتابياً / إلكترونياً) من خلال إحدى وسائل التواصل (الاتصال الهاتفي / إرسال رسالة نصية قصيرة / SMS البريد الإلكتروني الوارد بالشكوى).
- في حالة عدم قبول العميل لرد البنك على الشكوى، يتعين على العميل إخطار البنك كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر ذلك قبولاً ضمناً للرد ولا يجوز له إعادة تقديم شكوى بخصوص نفس الموضوع.
- في حالة قيام العميل بإخطار البنك بعدم قبول الرد، سيقوم البنك بإعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخرى، والرد النهائي على العميل خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إخطار البنك.
- يجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم قبول الرد الثاني النهائي من البنك على الشكوى.
- يجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري إذا لم يتم الرد على الشكوى المقدمة منه خلال المدد الزمنية المقررة أو المبلغه للعميل.
- يتعين على العميل قبل التقدم بالشكوى للبنك المركزي أن يتواصل مع البنك أولاً ويحصل على رد بخصوص موضوع الشكوى.