

إجراءات تقديم الشكاوى والتعامل معها بناء علي تعليمات البنك المركزي

- إذا كنت بحاجة إلى تقديم أي شكوى أو اقتراح، يرجى تسجيل ملاحظتك من خلال مركز الاتصال أو Chatbot أو IVR أو الفروع أو الفريق المخصص لإدارة خدمات الشركات أو بوابة المشرق ماتريكس أو الموقع الإلكتروني للمشرق أو خدمة الواتساب المخصصة لهذا الغرض.
- ستلقى رسالة و بريد الكتروني بعد استلام الشكوى مع رقم مرجعي لتسهيل متابعة الشكوى.
- سيتم رفع شكاوك إلى الإدارة أو الفرع المعني لاتخاذ الإجراءات التصحيحية بهدف حل مشكلتك والوصول إلى أقصى درجات الرضى لديك، كما سيتم إبلاغك برد البنك خلال 15 يوم عمل بناء علي تعليمات البنك المركزي. في حال عدم رضاك عن رد البنك الوارد، يحق لك إعادة تقديم الشكوى مرة أخرى وسيتم تسليم الرد النهائي مع مسوغاته خلال 15 يوم عمل. في حال عدم اقتناعك بالرد على الشكوى بعد اتخاذ جميع الخطوات السالف ذكرها، يمكنك رفع نفس الشكوى مباشرة إلى البنك المركزي المصري.

قنوات التواصل:

- للشكاوى والتعليقات والاقتراحات، يرجى التواصل معنا عبر القنوات التالية:
- الموقع الإلكتروني للمشرق: <https://www.mashreqbank.com/en/egypt/personal/help-and-support/complaints>
- لعملاء التجزئه المصرفيه التواصل مع مركز الاتصال المتاح يومياً على مدار 24 ساعة من داخل مصر على الرقم 19677 أو من خارج مصر على الرقم 0020219677.
- لعملاء المشرق الذهبي يرجى التواصل مع مركز الاتصال الخاص بهم يومياً على مدار 24 ساعة من داخل مصر على الرقم 19458 للعملاء من الشركات، يمكن التواصل من خلال البريد الإلكتروني المخصص CCSUEGXC@mashreq.com أو عبر الهاتف الأرضي 0224006040 / 0224006041 / 0224006042 (8:30 صباحاً إلى 4:30 مساءً (بتوقيت مصر)، من الأحد إلى الخميس).
- لعملاء المشرق نيو و E&Mashreq NEO يرجى التواصل معنا عبر القنوات التالية:
 - ❖ الموقع الإلكتروني لعملاء المشرق نيو: <https://www.mashreq.com/ar/egypt/neo>
 - ❖ الخدمة الصوتية المتاحة يومياً على مدار 24 ساعة من داخل مصر على الرقم 02 15774 لعملاء المشرق نيو و 15889 لعملاء E&Mashreq Neo.
 - ❖ الخدمات المصرفية عبر الشات بوت <https://www.mashreq.com/ar/egypt/personal/digital-banking/chat-banking/>

إرشادات تهتمك من المشرق

- **التوعية المصرفية والمالية:**
 - ✓ يرجى الاستفسار عن رسوم خدماتنا ومنتجاتنا المصرفية قبل الاشتراك.
 - ✓ قم بمراجعة أرصدة وحركات حسابك الشخصي أو حساب شركتك دائماً عن طريق التحقق من كشوفات الحساب الدورية المرسله إلى عنوان المراسلات المسجل لدى المشرق أو من خلال خدماتنا المصرفية الرقمية.
 - ✓ يرجى التأكد من قراءة كل عقد أو نموذج طلب بعناية قبل التوقيع/ الموافقة عليه.
 - ✓ يرجى أخذ نسخة من أي طلب موقع مع قبل موظفي المشرق.
 - ✓ يرجى التأكد من حصولك على جميع المعلومات المتعلقة بأقساط التسهيلات الائتمانية والحد الأدنى لمبالغ سداد البطاقات الائتمانية ومواعيد الاستحقاق بالإضافة إلى معدلات الفائدة والعمولات المطبقة.
 - ✓ يرجى التأكد من أنك على دراية تامة بجميع الشروط المتعلقة بمنتجات الإيداع لدينا مثل رسوم الاسترداد والمصرفيات ذات الصلة عند الاسترداد المبكر لأي وديعة لأجل أو شهادة إيداع قبل تاريخ استحقاقها.

- ✓ يرجى التأكد من الالتزام بشروط وأحكام التسهيلات الائتمانية الخاصة بك لتجنب إدراجك في القوائم السلبية للبنك المركزي المصري في حالة التأخير أو عدم انتظام السداد.
- ✓ إذا كنت أنت ضامناً لتسهيلات ائتمانية، تأكد من أنك على دراية تامة بالشروط الائتمانية والالتزامات المتعلقة بالتسهيلات الممنوحة والالتزامات المحتملة الناتجة عن هذا الضمان.
- ✓ يرجى التأكد من إخطار البنك فوراً بمجرد الانتباه إلى أي معاملة غير مصرح بها لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

• **الإفصاح والشفافية:**

- ✓ يرجى الالتزام بالشفافية في جميع المعلومات المقدمة إلى البنك من أجل حماية حقوقك.
- ✓ يرجى تذكر تحديث بياناتك الشخصية في البنك؛ مثل محل الإقامة وعنوان العمل ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني؛ لتتمكن من التواصل معك بسهولة.
- ✓ يتعين عليك إبلاغ البنك قبل السفر إلى الخارج، كما يرجى السؤال عن حدود البطاقات والعمولات في حالة القيام بعمليات الشراء أو السحب النقدي.

• **سرية البيانات:**

- ✓ يرجى العلم بأن بطاقتك أو أي أرقام تعريف شخصية (PIN) للخدمات المصرفية أو كلمة المرور لمرور واحدة أو غيرها تعد بيانات شديدة السرية ولا ينبغي الإفصاح عنها لأي شخص أو جهة.
- ✓ يرجى عدم الاحتفاظ برموز أرقام التعريف الشخصية (PIN) والبطاقات في نفس المكان لتجنب عمليات الاحتيال على حساباتك.
- ✓ يرجى عدم مشاركة معاملاتك المالية والمصرفية مع أي شخص لأنها معلومات سرية.
- ✓ كن حذراً عند استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتأكد من استخدامك لموقع إلكتروني آمن وموثوق من خلال البحث عن HTTPS في عنوان محدد موقع الموارد الموحد (URL) ووجود رمز القفل في شريط عنوان المتصفح.