**نموذج شكاوى العملاء**

**Customer Complaint Form**

* هذه الإستمارة تختص فقط بشكاوى المتعاملين مع المصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية الخاضعة لإشراف بنك السودان المركزي كالصرافات وشركات التحاويل وشركات الإجارة ومؤسسات التمويل الأصغر.

تاريخ الشكوى: Complaint Date:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**بيانات مقدم الشكوى** **Complainant Data**

اسم صاحب الشكوى(رباعياً): Complainant Name:

|  |
| --- |
|  |

رقم إثبات الشخصية: Identification Number:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 رقم الهاتف: Phone Number:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 البريد الإلكتروني: E-mail Address:

|  |
| --- |
|  |

رقم الفاكس: Fax Number:

|  |
| --- |
|  |

العنوان: Address:

|  |
| --- |
|  |

**بيانات الشكوى** **Complaint Data**

فئة الشكوى: Complaint Category:

|  |
| --- |
|  |

* قطاع مصرفي (مصرف) Banking Sector (Bank)
* صرافات Cash Exchange
* شركة تحاويل Transfer Company
* شركة إجارة Ijara Company
* مؤسسة تمويل أصغر Microfinance Institution
* أخرى (اذكرها) Others (Mention)

اسم الجهة المقدم ضدها الشكوى / الفرع: Name of the party against whom the complaint is filed/branch:

|  |
| --- |
|  |

المنتج ( الخدمة المقدم فيها الشكوى): Product (The Service in which the Complaint is submitted):

|  |
| --- |
|  |

* تمويل Finance
* حسابات Accounts
* بطاقات Cards
* سداد/ دفع Payment
* نقاط بيع Point of Sales
* الموبايل المصرفي Mobile Banking
* أخرى (اذكرها) Others (Mention)

**تفاصيل الشكوى** **Complaint Details**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

الوثائق المؤيدة/المرفقات: Supporting Documents:

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

هل تقدمت بالشكوى للبنك / المؤسسة المالية؟ Have you filed a complaint with the bank/financial institution?

|  |
| --- |
|  |

* نعم
* لا

إذا كانت الإجابة "نعم" ، ماذا كان رد البنك/ المؤسسة المالية؟

 If the answer was “yes”, what was the bank/financial institution’s response?

|  |
| --- |
|  |

هل سبق وتقدمت للبنك المركزي بنفس الشكوى؟ Have you ever filed the same complaint with the central bank?

|  |
| --- |
|  |

* نعم
* لا

إذا كانت الإجابة "نعم" ما التطور/ رد الفعل الذي تم تقديمه؟ If yes, what development/ reaction was presented?

|  |
| --- |
|  |

طريقة إستلام الرد: How to Receive A Reply:

|  |
| --- |
|  |

* شخصياً Personally
* بالبريد الإلكتروني By E-mail
* بالبريد على العنوان المسجل بالاستمارة By mail to the address registered in the form
* عن طريق الفرع By Branch

 توقيع مقدم الشكوى: Signature of the complainant:

|  |
| --- |
|  |

**خطوات تقديم الشكوى: Complaint Raising:**

يسعى بنك السودان المركزي دائماً لضمان حصول عملاء الجهاز المصرفي لأرفع مستويات الخدمة والإهتمام بمصالح العملاء وحماية حقوقهم بإعتباره الضامن للودائع المصرفية.

يمكن لكافة العملاء إيصال شكاواهم ومنازعاتهم بالطرق الآتية:

1. إستخدام النموذج الخاص بالشكوى المخصص على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي.
2. إستخدام النموذج الخاص بالشكوى والموجود بإستقبال البنك بمبنى الرئاسة بالخرطوم أو بالفرع الرئيسي.
3. إستخدام النموذج الخاص بالشكوى والموجود بفروع البنك المركزي المنتشرة في جميع الولايات.
4. إستخدام النموذج الخاص بالشكوى وإرساله عبر صندوق البريد: ص ب 313

**نرجو لفت الانتباه إلى أنه لن يتم إستلام أي شكوى إلا عبر هذا النموذج ويجب ملء كل الخانات ما أمكن. كما نشير إلى أن البنك المركزي لا ينظر في الشكاوى المعروضة أو التي تم تقديمها للمحاكم أو طرف الجهات العدلية.**

يمكن متابعة الشكاوى الخاصة بكم بالإتصال الهاتفي على الرقم: **6500**

كما يمكن إرسال شكاواكم بعد ملء الاستمارة على البريد الإلكتروني: **Consumer.Protection@CBOS.GOV.SD**

The central Bank of Sudan always strives to ensure that customers of the banking system receive the highest levels of service, care for the interests of customers and protect their rights as the guarantor of bank deposits.

All customers can communicate their complaints and disputes in the following ways:

1. Use the complaint form provided on the Central Bank’s website.
2. Use the complaint form available at the Central Bank’s reception at the presidential building in Khartoum or at the main branch.
3. Use the complaint form available at the Central Bank Branches in all states.
4. Use the complaint form and send it to the post office box: P O 313

**Please note that no complaint will be received except through this form, and all fields must be filled out as much as possible. We also point out that the Central Bank does not consider complaints presented or submitted to the courts or the judicial authorities.**

You can follow up on your complaints by calling the number: **6500**

Your complaints can also be sent after filling out the form to the e-mail: **Consumer.Protection@CBOS.GOV.SD**