

نحو خدمة أفضل...

عميلنا العزيز،

إن تقديم أعلى مستويات الخدمة يأتي دائماً على رأس أولوياتنا في البنك العربي.

لمساعدتنا على خدمتكم بشكل أفضل يرجى تخصيص دقائق قليلة من وقتكم للإجابة على هذا الإستبيان الخاص.

نشكركم على تعاونكم مع البنك العربي.

Towards Better Service....

Dear Valued Client,

Service excellence is very important to us at Arab Bank.

To help us serve you better, kindly take a few minutes of your time to complete our customer feedback form.

Thank you for choosing Arab Bank.

الخدمة Service	ممتاز Excellent	جيد Good	مقبول Acceptable	غير مقبول Not Acceptable
استعداد وبقظة الموظف/الموظفة عند دخول الفرع Readiness & Alertness of Staff	☐	☐	☐	☐
المظهر العام للموظف/للموظفة Staff Appearance	☐	☐	☐	☐
الاستقبال والترحيب Acknowledgement & Greetings	☐	☐	☐	☐
نظافة وترتيب الفرع Branch Cleanliness & Layout	☐	☐	☐	☐

المنتجات Products	ممتاز Excellent	جيد Good	مقبول Acceptable	غير مقبول Not Acceptable
خصائص المنتج ومزاياه Product Features & Benefits	☐	☐	☐	☐
معرفة الموظف بالمنتج Staff Product Knowledge	☐	☐	☐	☐
الإجراءات المتبعة للحصول على المنتج Process of Applying for a Product/Service	☐	☐	☐	☐
الانطباع العام عن المنتج Overall Impression of the Product/Service	☐	☐	☐	☐

الوقت Time	ممتاز Excellent	جيد Good	مقبول Acceptable	غير مقبول Not Acceptable
مدة الانتظار قبل المباشرة بتلقي الخدمة Waiting Time Before Being Served	☐	☐	☐	☐
المدة الفعلية لإنهاء العملية المصرفية Actual Time Spent to Conclude the Service	☐	☐	☐	☐
كفاءة الموظفين وسرعة إنجاز معاملتكم Staff Effectiveness in Fulfilling Your Request	☐	☐	☐	☐

يرجى وضع النموذج داخل الصندوق المخصص والاحتفاظ برقم المرجع، حيث نقوم بجمع النماذج يوميا. علماً بأنه سيتم متابعة اقتراحاتكم أو معالجة الشكوى بأسرع وقت ممكن. كما نستطيع إيصال استفسارك / اقتراحك في أي وقت على البريد الإلكتروني التالي:
eg-ContactCenter@arabbank.com.eg أو إيصال شكواك على البريد الإلكتروني التالي:
eg-ComplaintsManagement@arabbank.com.eg أو الإتصال مباشرة مع مركز خدمة العملاء على الرقم: 002 235314800 أو الرقم: 19100

Please place this form in this suggestion / complains box and keep the reference number as this box is emptied daily, noting that your suggestion / complaint will be followed up, or resolved within the shortest time possible. You can follow up on your suggestion / inquiries at any time at the following address: eg-ContactCenter@arabbank.com.eg, as well as complaints at the following address: eg-ComplaintsManagement@arabbank.com.eg, or by calling our customer care center on 19100 or 0020 235314800

