



# نموذج شكوى حول استخدام أجهزة الصراف الآلي

التاريخ: \_\_\_\_\_

رقم الحساب : \_\_\_\_\_  
(لشكوى حول استخدام أجهزة الصراف الآلي)

رقم البطاقة: \_\_\_\_\_  
نوع البطاقة: \_\_\_\_\_

الاسم الكامل: \_\_\_\_\_

تاريخ المعاملة	اسم البنك	الشبكة	رقم جهاز الصراف الآلي	تاريخ السحب	وقت السحب	مبلغ المعاملة
١						
٢						
٣						
٤						
٥						

يرجى إرفاق إيصال الصراف الآلي من أجل الإسراع في تحري المشكلة.

يرجى وضع إشارة (✓) على المربع المناسب:

لم يتم استلام النقود ولكنها خصمت من حسابي / حسابنا

تم استلام جزء من المبلغ المطلوب:

المبلغ المطلوب: \_\_\_\_\_

المبلغ المستلم: \_\_\_\_\_

لم أقم بإجراء المعاملة / المعاملات المذكورة أعلاه. عند وقت المعاملة / المعاملات كانت البطاقة ورقم التعريف الشخصي بحوزتي. أصرح أنا / نصرح نحن بأنني لم أقم / بأننا لم نقم بإجراء أية معاملة من المعاملات المذكورة أعلاه سواء من قبلي / قبلنا أو من أي طرف آخر مفوض مني / منا أو بموافقتي ومعرفتي / بموافقتنا ومعرفتنا. ولم أقم أنا أو أي من حاملي البطاقات الإضافية الصادرة على حسابي بإصدار تفويض أو المشاركة في جميع المعاملات المتنازع عليها ولم أحصل على أية فائدة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر من المعاملات المتنازع عليها. وأؤكد بأن البطاقة الأصلية الصادرة كانت في حوزتي عند وقت حدوث المعاملة / المعاملات المتنازع عليها.

ملاحظات متعلقة بالشكوى (إن وجدت): \_\_\_\_\_

أقر هنا بأنني أقبل وأوافق على ما يلي :

أ. للبنك الحق في إشراك هيئات تطبيق القانون في عملية التحقيق إن كان ذلك ضرورياً.

ب. إذا ثبت من سجلات وتحقيق البنك أن المعاملة / المعاملات المذكورة أعلاه قد أجريت من قبلي أو بمعرفتي/ بتفويض مني ، فإنني أفوض البنك بأن يخصم من حسابي أية مبالغ مؤقته حتى إكمال التحقيق .

ج. أؤكد بأن جميع المعلومات المذكورة أعلاه صحيحة حسب معرفتي الكاملة.

د. أفوضكم بأن تبلغوا الشرطة عن تفاصيل أي من المعاملات المتنازع عليها التي تم تنفيذها على حسابي لكي يتمكنوا من متابعة التحقيق . وإنني على علم بأن أية تصريحات صدرت مني قد تستخدم في المحكمة أو كجزء من إجراءات الدعوى.

هـ. إنني على علم بأن التحقيق في المعاملات التي تجري من خلال شبكة "عمان نت" قد تستغرق فترة تصل إلى ١٠ أيام عمل. كما أن المعاملات التي تجري من خلال شبكة " جاتس " فقد تستغرق فترة قد تصل إلى أسبوعين. أما المعاملات التي تجري من خلال شبكة " بلس " فقد تستغرق فترة تصل إلى ٦٠ يوماً.

توقيع العميل

( يرجى التأكد من التوقيع داخل المستطيل بالحرير الأسود فقط )

رقم الهاتف النقال للعميل: \_\_\_\_\_

رقم هاتف المكتب: \_\_\_\_\_

البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_

للاستخدام الرسمي فقط

الفرع: \_\_\_\_\_

اسم الموظف: \_\_\_\_\_

توقيع الموظف: \_\_\_\_\_

توقيع مدير الفرع: \_\_\_\_\_

HSBC 

صدر عن بنك إتش إس بي سي عُمان ، ص.ب: ١٧٢٧ ، الرمز البريدي: ١١١ ، الخوير ، سلطنة عمان . OMM/CMP/130005

© بنك إتش إس بي سي عُمان ش.م.ع. ٢٠١٢ . جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أية أجهزة أو نظم لخزن المعلومات أو نقله بأي شكل أو وسيلة كانت سواء إلكترونياً ، ميكانيكياً ، فوتوغرافياً ، أو تسجيلياً أو خلاف ذلك ، دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك إتش إس بي سي عُمان ش.م.ع. .