|  |  |
| --- | --- |
| **To be issued on Employer’s Letterhead** | **يرجى استخدام ترويسة صاحب العمل** |

|  |  |
| --- | --- |
| [Insert date] | [يُرجى إدراج التاريخ] |
| [Insert full name of the Customer]  [Insert address or email ID] | [يُرجى إدراج الاسم الكامل للعميل]  [يُرجى إدراج العنوان أو البريد الإلكتروني] |
| Dear [Insert customer’s last name], | عزيزي/عزيزتي السيد/السيدة [يُرجى إدراج اسم العميل/ة] |
| **Subject:** Receipt of Complaint. | **الموضوع:** استلام الشكوى المقدمة من قبلكم. |
|  |  |
| Thank you for your [Insert form of complaint, e.g., letter, email, form, telephone call] of [Insert date of receiving the complaint], whereby you have complained about [Insert details of the complaint]. | شكرا لكم على [يُرجى إدراج طريقة تقديم الشكوى، على سبيل المثال، رسالة، أو بريد إلكتروني، أو نموذج، أو مكالمة هاتفية] المقدمة بتاريخ [يُرجى إدراج تاريخ استلام الشكوى]، والتي بموجبها قدمتم شكواكم فيما يخص [يُرجى إدراج تفاصيل الشكوى]. |
| We are sorry to hear that you have a complaint, which we will certainly investigate thoroughly. | يؤسفنا سماع شكواكم، كما نؤكد لكم بأننا سنجري التحقيقات الوافية في هذا الموضوع. |
| Your Complaint has been registered under reference number: [Insert the reference number]. Please quote your Complaint Reference in any future communications concerning the same topic. | تم تسجيل شكواكم تحت الرقم المرجعي: [يُرجى إدراج الرقم المرجعي للشكوى]. نرجو منكم ذكر المرجع المذكور لشكواكم في أي مخاطبات مستقبلية تتعلق بالموضوع نفسه. |
| [Insert name of the employee who will be handling the Complaint internally] will be your main point of contact and can be reached on [Insert telephone number and email address]. | لقد قمنا بتعيين [يُرجى إدراج اسم الموظف الذي سيتعامل مع الشكوى داخليا] ليكون/لتكون نقطة الاتصال الرئيسية الخاصة بكم ويمكن التواصل معه/معها على [يُرجى إدراج رقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني للموظف المذكور]. |
| We aim to resolve all complaints to your satisfaction quickly, usually within [Insert duration], however, the process may be delayed due to reasons beyond our reasonable control or if your complaint is unusually complex. | نهدف دائماً إلى حل جميع الشكاوى بما يرضي المشتكين بأسرع وقت ممكن، وعادة في غضون [يُرجى إدراج المدة]، ومع ذلك، قد تتأخر العملية لأسباب خارجة عن سيطرتنا المعقولة أو إذا كانت شكواكم معقدة بشكل غير اعتيادي. |
| We thank you for taking the time to help us improve our services. | نشكركم على الوقت الذي أمضيتموه في مساعدتنا على تحسين خدماتنا. |
| Yours sincerely,  [Name]  [Title]  [Signature]  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،  [يُرجى إدراج الاسم]  [يُرجى إدراج المنصب]  [التوقيع]  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |