



صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري



نظرة على

مؤشرات أداء شهر اغسطس ٢٠٢٤

نشرة شهرية تصدر عن
صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري



قائمة المحتويات

٢	عن الصندوق	١
٣	الملخص التنفيذي	٢
٤	أهم الأخبار الاقتصادية	٣
١٠-٦	مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر أغسطس ٢٠٢٤	٤
٦	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع	أ
٦	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية	ب
٧	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل	ج
٧	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية	د
٨	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل	هـ
٨	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع	و
٩	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة	ز
٩	إجمالي الدعم الممنوح من الصندوق	ح
١٠	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل	ط
١١	بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة	٥
١١	بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء	٦
١٢	بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤) - (٩٣١١)	٧
١٢	تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي	٨
١٣	أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	٩
١٤	بيان طلبات وشكاوى العملاء	١٠

تقرير مؤشرات الأداء . . . في إطار تبني صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري لمبادئ الحوكمة والشفافية، يتم إصدار تقرير مؤشرات الأداء بصورة دورية لبيان أهم المؤشرات الخاصة بالصندوق المتعلقة ببرنامج سكن كل المصريين، ويساعد هذا التقرير في عرض صورة دقيقة عن أداء الصندوق وبيان تطور هذا الأداء خلال فترة التقرير.

عن الصندوق . . . أصدرت الدولة قانون إنشاء صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بموجب القرار الجمهوري رقم ٩٢ لسنة ٢٠١٨، ويعد الصندوق هيئة عامة خدمية، له الشخصية الاعتبارية، يقوم على شئون الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري، بغرض تنظيم عملية التمويل العقاري في مصر وضمان وصول دعم الإسكان إلى مستحقيه وتوفير الوحدات السكنية الملائمة للمواطنين.

المخلص التنفيذي



- أهتم التقرير برصد أهم الأخبار الاقتصادية المحلية التي جرت خلال فترة التقرير، سواء على مستوى النتائج والمؤشرات التي تم تحقيقها بالفعل أو توقعات المؤسسات المحلية والدولية والتي تشكل تأثيراً على أداء الصندوق.
- وبالنسبة لمؤشرات أداء برنامج سكن كل المصريين فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين ٧٠٥٨٠ مستفيد خلال شهر أغسطس ٢٠٢٤، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٩,٩%، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦٨,٢%، وفيما يخص العاملين بالمهن الحرة فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٢,٢%، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٧٩,٩%، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٥٥٠١ - ٦٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٦,٣%، كما يعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦٣% من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وفيما يتعلق بأكثر المستفيدين بالدعم من الذكور والإناث، فقد أعطى الصندوق الأولوية للإناث خاصة (المعيلات والمطلقات والأرامل) فقد بلغت نسبة المستفيدات من الدعم ٣١,١%.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١٢٦,٥١٦,٣٣٣ جنيه خلال شهر أغسطس ٢٠٢٤ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٦,٦٩٠ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ١,٨١٣,٥٠٠,٦٨٢ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ٢٣٩,٢٤٨ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٧,٠٩٥ وحدة خلال شهر أغسطس ٢٠٢٤، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٦,٨٨٠ وحدة وبنسبة ٩٦,٩% من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٩٦,٦%، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك ٧٤٣ ألف متابع بنهاية شهر يوليو ٢٠٢٤.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٦,٣٥٣ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التاليف (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٨,٧٦٩ شكوى تم التعامل معها من خلال خمسة قنوات مختلفة متمثلة في (بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء- الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - منصة الصندوق للشكاوى والمقترحات - الشكاوى الواردة من مكاتب البريد).



قفزة نوعية في الشمول المالي في مصر

المصدر: البنك المركزي المصري

حقق الشمول المالي في مصر قفزة نوعية، حيث ارتفعت نسبة المصريين الذين يمتلكون حسابات بنكية أو مالية إلى ٧١,٥% بزيادة قدرها ١٨١% مقارنة بعام ٢٠١٦، وترجع تلك الزيادة الملحوظة إلى جهود البنك المركزي المصري في تيسير إجراءات فتح الحسابات، وتشجيع الشمول المالي، حيث يسمح البنك للشباب من سن ١٦ سنة بفتح حسابات مالية، كما يقوم بفتح حسابات تحت مسمى "حساب نشاط اقتصادي" بهدف التيسير على أصحاب الحرف والأعمال اليدوية.

ارتفعت نسبة النساء اللاتي يمتلكن حساب معاملات مالية إلى ٦٣,٤% مقارنة ب ٦٢,٧% في ديسمبر ٢٠٢٣، وارتفعت نسبة الشباب في الفئة العمرية ١٦-٣٥ سنة الذين يمتلكون حسابات بنكية أو مالية إلى ٥١,٧% مقارنة ب ٥١,٥% في ديسمبر ٢٠٢٣، مما يوضح جهود البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي.

أثر احتجاز وإعادة تدوير الكربون عالمياً

المصدر: المنتدى الاقتصادي العالمي

تعد تقنيات احتجاز الكربون وإعادة تدويره من العوامل المحفزة للانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون، من خلال تحويل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون إلى منتجات ذات قيمة مضافة، مما يمكننا من تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعزيز الابتكار في العديد من الصناعات، حيث يحتاج العالم إلى إزالة ١٠ مليارات طن من ثاني أكسيد الكربون، في حين تستطيع حلول إزالة الكربون الطبيعية (كالتشجير) إلى إزالة ٢ مليارات طن، ويتوقع العلماء أن سيتفوق عام من الخمس أعوام المقبلة على عام ٢٠٢٣ ليصبح الأكثر سخونة.

وتقوم عملية احتجاز الكربون على العديد من الأساليب منها: إزالته من خلال التقنيات المبتكرة الخاصة بالتقاط الكربون من الغلاف الجوي، إعادة استخدامه بشكل مباشر دون تغيير جزيئات الكربون كيميائياً مثل كربنة المشروبات، إعادة التدوير من خلال تحويل ثاني أكسيد الكربون المحتجز إلى منتجات ذات قيمة مضافة أو مصادر طاقة بديلة من خلال العمليات الكيميائية، بالإضافة إلى تقليل الانبعاثات.

هذه الأساليب يمكنها تحويل ٢٧ جيجا طن من ثاني أكسيد الكربون إلى منتجات كل عام بحلول ٢٠٥٠، مما يفتح فرصاً بقيمة ٤,٤ تريليونات دولار للممارسات الاقتصادية المستدامة.

العلمين الجديدة .. أبراج سكنية وجامعات ومناطق صناعية

المصدر : وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية

أعلن الدكتور شريف الشربيني، وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، تفاصيل عن مدينة العلمين الجديدة والتي تمثل أيقونة رئيسية في توجه الدولة التنموي، بسبب موقعها المتميز المرتبط بالعديد من المشروعات القومية ومدن الجيل الرابع.

حيث تم إنشاء ٤٠ ألف وحدة سكنية لمختلف الشرائح الاجتماعية علي مساحة إجمالية قدرها ٤٨ ألف فدان، وكذلك مشروعات متعددة الاستخدامات ثقافية وتجارية وإدارية ومناطق تراثية، حيث تمثل المناطق التجارية الترفيهية ٣٥ محل تجاري.

تم إنشاء المناطق الصناعية علي إجمالي مساحة ٥٥١٢ فدان، تم تخصيص ٢٤٠٠ فدان للنشاط الصناعي، و ٣٠٠٠ فدان مناطق لوجستية وميناء جاف، كما يوجد جامعات إقليمية تضم ٣٥ ألف طالب في ١٨ كلية، وتحتوي أيضاً على شواطئ عامة لجميع الشرائح لسكان المدينة والزائرين.

تطور الاحتياطي النقدي الأجنبي في مصر خلال ٢٠٢٤

المصدر : البنك المركزي المصري

أعلن البنك المركزي المصري للشهر السابع على التوالي خلال ٢٠٢٤، ارتفاع أرصدة الاحتياطي النقدي الأجنبي بمعدل نحو ١١ مليار دولار ليصل إلى ٤٦،٤٨٩ مليار دولار بنهاية يوليو الماضي مقابل ٣٥،٢٥٠ مليار دولار بنهاية يناير ٢٠٢٤.

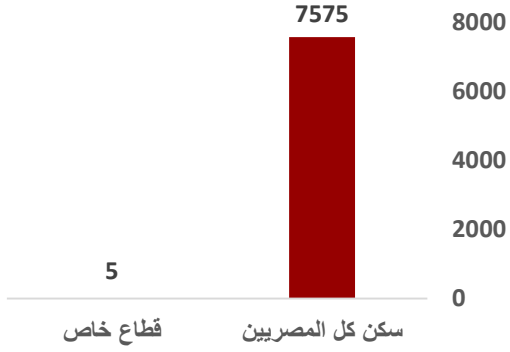
ويتكون الاحتياطي الأجنبي لمصر من سلة من العملات الدولية الرئيسية، تشمل الدولار الأمريكي والعملات الأوروبية الموحدة اليورو، والجنيه الأسترليني والين الياباني واليوان الصيني، وهي نسبة تتوزع حيازات مصر منها على أساس أسعار الصرف لتلك العملات ومدى استقرارها في الأسواق الدولية، وتتغير حسب خطة موضوعية من قبل مسؤولي البنك المركزي المصري.

وتعد الوظيفة الرئيسية للاحتياطي من النقد الأجنبي لدى البنك المركزي، بمكوناته من الذهب والعملات الدولية المختلفة، هي توفير السلع الأساسية وسداد أقساط وفوائد الديون الخارجية، ومواجهة الأزمات الاقتصادية، في الظروف الاستثنائية، مع تأثر الموارد من القطاعات المدرة للعملة الصعبة.

مؤشرات أداء الصندوق

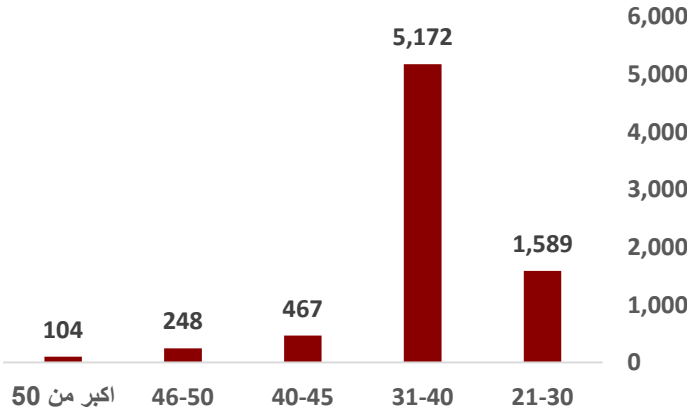


أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



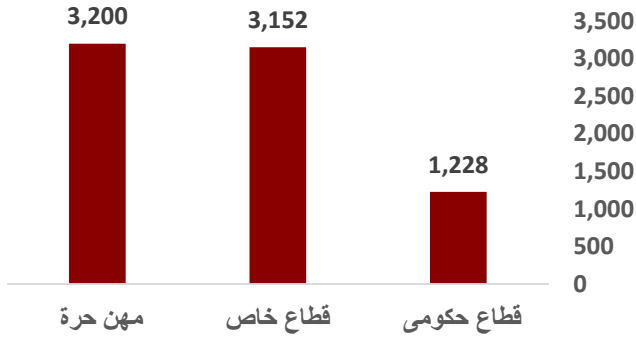
تعد فئة الحاصلين على دعم من مشروعات سكن كل المصريين هم أكثر المستفيدين من الدعم بعدد 7,575 مستفيد وبنسبة 99.9% من إجمالي الحاصلين على الدعم.

ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



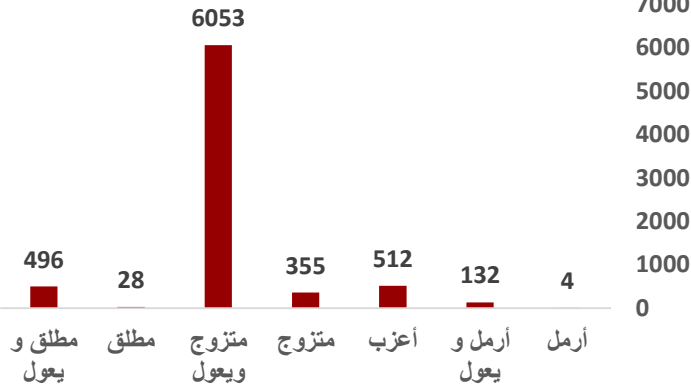
تعد الفئة العمرية (31-40) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد 5,172 مستفيد وبنسبة 68.2% من إجمالي الحاصلين على الدعم، (21-30) بعدد 1,589 مستفيد وبنسبة 21%، (40-45) بعدد 467 مستفيد وبنسبة 6.2%، (46-50) بعدد 248 مستفيد وبنسبة 3.3%، (أكبر من 50) بعدد 104 مستفيد وبنسبة 1.4%.

- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالمهنة الحرة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٢٠٠ مستفيد ونسبة ٤٢,٢% من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالقطاع الخاص بعدد ٣,١٥٢ مستفيد ونسبة ٤١,٦%، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ١,٢٢٨ مستفيد ونسبة ١٦,٢%

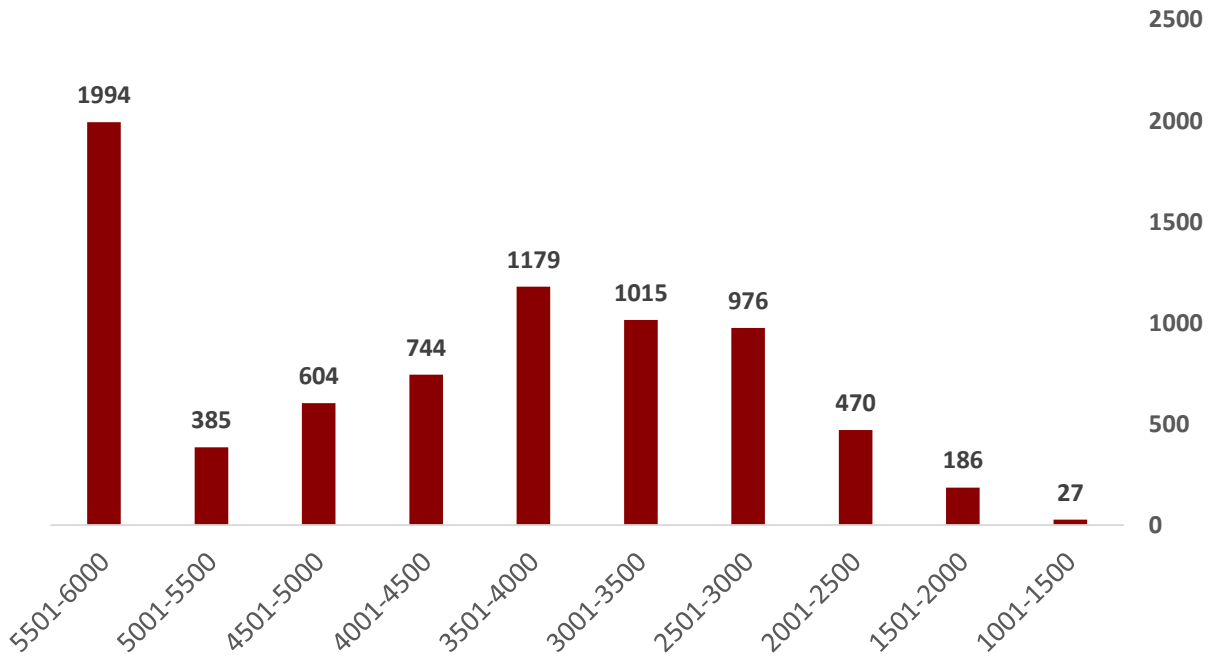
د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



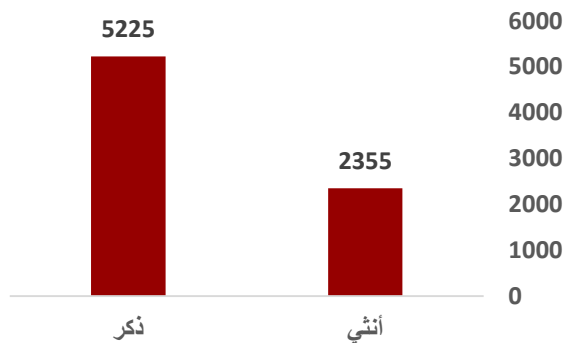
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٦,٠٥٣ مستفيد ونسبة ٧٩,٩% من إجمالي الحاصلين على الدعم، (أعزب) بعدد ٥١٢ مستفيد ونسبة ٦,٨%، (مطلق ويعول) بعدد ٤٩٦ مستفيد ونسبة ٦,٥%، (متزوج) بعدد ٣٥٥ مستفيد ونسبة ٤,٧%، (أرمل ويعول) بعدد ١٣٢ مستفيد ونسبة ١,٧%، (مطلق) بعدد ٢٨ مستفيد ونسبة ٠,٤%، و(أرمل) بعدد ٤ مستفيدين ونسبة ٠,١%

ه- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٥٥٠١ - ٦٠٠٠) جنیه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٠٩٩٤ مستفيد ونسبة ٢٦.٣% من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠٠ - ١٠٠١) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٢٧ ونسبة ٠.٤%، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ١٠٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.



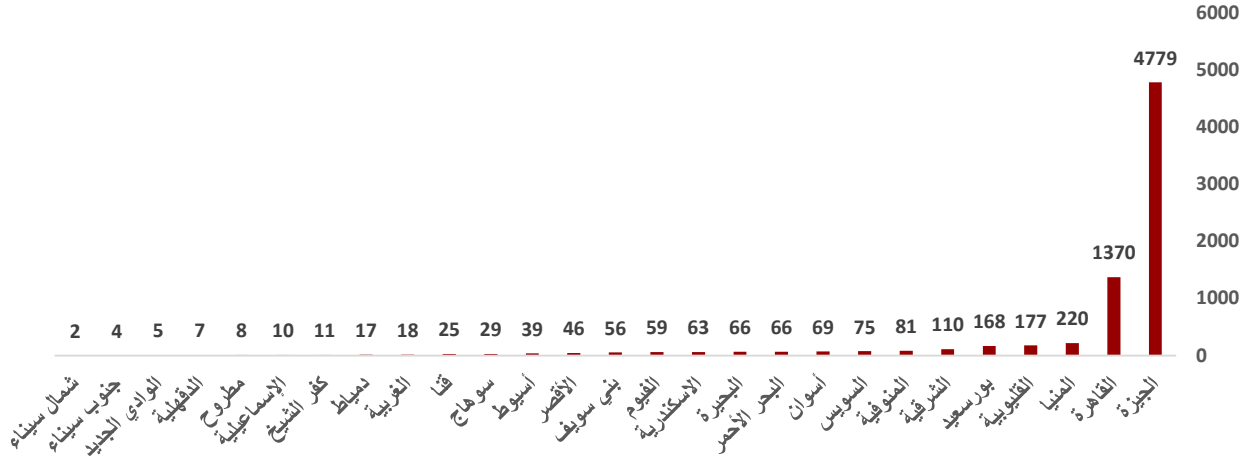
و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥٠٢٢٥ مستفيد ونسبة ٦٨.٩% من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ٢٠٣٥٥ مستفيدة ونسبة ٣١.١%.

ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,٧٧٩ مستفيد وبنسبة ٦٢٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة شمال سيناء أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٢ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٧,٥٨٠ مستفيد.



ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٤/٨/١ حتى ٢٠٢٤/٨/٣٠	٧,٥٨٠ مستفيد	١٢٦,٥١٦,٣٣٣

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٦,٦٩٠ جنيه.

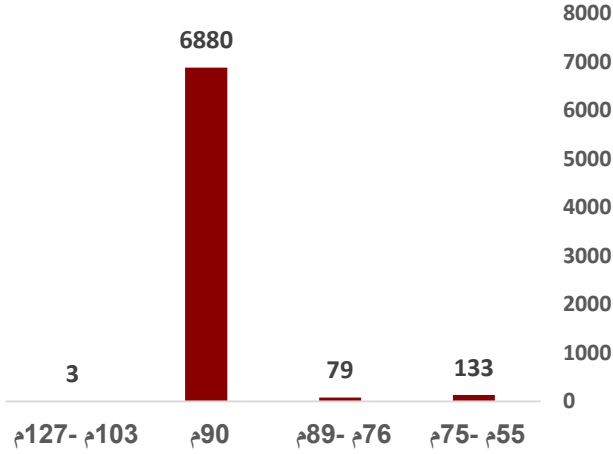
ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل

قيمة التمويل	عدد العملاء	جهة التمويل
٤٣٩,٩٢٣,٠٦٦	١,٦٧٧	بنك القاهرة
٣٣٣,٤٦٠,٣٧٤	١,٦٧٣	بنك مصر
٢٥٦,٧٦٧,٢١٩	١,٢٠٩	البنك الاهلي
٢٤١,٠٨٥,٤٤٧	٩٣١	بنك القطري الوطني الاهلي
٢١٩,٦٠٦,٤٥٠	٧٤١	البنك التجاري الدولي
٥٦,٠٢٩,٣٤٣	٢٢٩	بنك المصرف المتحد
٥٣,٦٩٠,٨٢٦	٢١٠	بنك الاستثمار العربي
٤٨,٢٢٥,٢٢٧	١٩٧	بنك الإسكان والتعمير
٤٢,٧٦٥,١٦٠	١٥٩	شركه التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
٣٠,٢٢٦,١٨٤	١١٨	بنك الكويت الوطني
١٨,٥٨٨,٦٨٥	٨٥	بنك المشرق
١٦,٠٠٠,٤٥٢	٧١	البنك العربي الافريقي الدولي
١١,١٢٦,٥٠٨	٦٩	بنك التنمية الصناعية
١٢,٩٤٩,٧٦٠	٥٨	بنك الشركة المصرفية العربية
١٤,٢٠١,٨٦٣	٥٢	البنك المصري الخليجي
٥,١٤٤,٩٤٧	٤٨	البنك الزراعي المصري
٩,٢٤٥,٠٥٢	٣٤	بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر
٣,٥٢٩,٤٧٨	١٤	بنك قناة السويس
٩٣٤,٦٤١	٥	البنك العقاري المصري العربي
١,٨١٣,٥٠٠,٦٨٢	٧,٥٨٠	إجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ٢٣٩,٢٤٨ جنيه.



بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٧,٠٩٥ وحدة خلال شهر اغسطس ٢٠٢٤ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٩٠م) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٦,٨٨٠ وحدة وبنسبة ٩٦.٩% من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٥٥م - ٧٥م) بعدد ١٣٣ وبنسبة ١.٨%، وذات مساحة (٧٦م - ٨٩م) بعدد ٧٩ وحدة وبنسبة ١.١%، والمساحة من (١٠٣م - ١٢٧م) بعدد ٣ وحدات وبنسبة ٠.٠٠٤%.

بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء



متوسط مدة المكالمات	متوسط سرعة الرد	مستوى الخدمة ACC%	عدد المكالمات التي لم يتم الرد عليها	عدد المكالمات التي تم الرد عليها	عدد المكالمات المعروضة		الفترة
					على خدمة العملاء	على الخدمة الصوتية	
٠٠:٠٢:٤١	٠٠:٠٠:٢٢	%٩٦.٦	٢,٢٣٦	٤٢,٢٢١	٤٤,٤٥٧	٢١,٤٢٩	اغسطس ٢٠٢٤

بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤) - (٩٣١١)



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٨,٣٠٢ رسالة خلال شهر أغسطس ٢٠٢٤، وذلك بمتوسط ٢٧٦ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ٤٨٨ رسالة خلال شهر أغسطس ٢٠٢٤، وذلك بمتوسط ١٦ رسالة يومياً.

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة
الصندوق على موقع انستجرام
بنهاية أغسطس ٢٠٢٤
٢٠,٩ ألف متابع.



عدد المشتركين في قناة
اليوتيوب
٥٠ ألف مشترك
عدد مشاهدات فيديوهات شهر
أغسطس ٢٠٢٤
١,٢٥٥,٠٠٠ مشاهدة.



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة
الصندوق على موقع فيسبوك
بنهاية شهر أغسطس ٢٠٢٤
٧٤٣ ألف متابع.

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

التقرير الشهري لإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام

تصميمات

5- صياغة وتصميم عدد من الصور الترويجية للفتوات الرسمية التابعة للصندوق الإسكاني الاجتماعي ودعم التمويل العقاري في مختلف مواقع التواصل الاجتماعي.

يمكنكم متابعة أنشطة الصندوق عبر مواقع التواصل الاجتماعي في حساباتنا التالية:
<https://www.tiktok.com/@shmfeg>
<https://www.instagram.com/shmfeg>

www.shmf.gov.eg

التقرير الشهري لإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام

تصميمات

3- تصميم وطباعة بطاقات تحقيق الهوية ID الخاص بسادة الزملاء العاملين بالصندوق شهيدا لتوزيعها عليهم.

www.shmf.gov.eg

التقرير الشهري لإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام

2- رفع الأخبار بصورة مستمرة على المركز الإعلامي في الموقع الإلكتروني الرسمي للصندوق.

www.shmf.gov.eg

التقرير الشهري لإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام

قنوات الاتصال (Instagram)

13- نشر أبرز الأخبار والمعلومات المتعلقة بالصندوق والسيدة الأستاذة مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، عبر الصفحة الرسمية للصندوق بواقع استمراري.

www.shmf.gov.eg

التقرير الشهري لإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام

قنوات الاتصال (Facebook)

11- الاستمرار في نشر أبرز المستجدات والمعلومات المتعلقة بالصندوق والمشاريع التي يشارك فيها في الصفحة الرسمية للصندوق في اليوتيوب.

www.shmf.gov.eg

التقرير الشهري لإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام

تصميمات

7- صياغة وتصميم إعلان عن فتح باب التوظيف للتوظيف "مهنيين" لدى صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري، ونشرها بمختلف المنصات الرسمية التابعة للصندوق.

www.shmf.gov.eg



بيان عن توزيع الشكاوى التي تم إغلاقها والتعامل عليها خلال شهر أغسطس ٢٠٢٤ حسب القنوات:

م	قنوات استلام الشكاوى	العدد	النسبة
١	بوابت الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء	٤,١٢٦	%٤٧
٢	منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني	٤,١٧٧	%٤٧,٦
٣	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا	٢٠٠	%٢,٣
٤	الشكاوى الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	٢٦٥	%٢,١
٥	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري	١	%٠,٠١
	الإجمالي	٨,٧٦٩	%١٠٠

الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق على الأرقام التالية: (٥٧٧٧ - ٥٩٩٩ - ١١٨٨ - ٠٩٠٠٧١١١٧)

م	الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق	الإجمالي	%
1	طلب تغيير جهة التمويل	١,١٤٧	%١٨
2	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل البنك	٨٠٤	%١٢,٧
3	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	٣٤٦	%٥,٤
4	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	٦١١	%٩,٦
5	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	١,٢١٣	%١٩,١
6	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الصندوق	٢٤٥	%٣,٩
7	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمرحلة خدمة العملاء	٢١٧	%٣,٤
8	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الإدخال	٦٤	%١
9	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بقائمة الانتظار	١٠	%٠,٢
10	طلبات متابعة موقع C services	٤٣٥	%٦,٨
11	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	٥	%٠,١
12	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنة	٠	٠
13	طلبات إعادة الاستعلام عن طريق البريد	٩٧٤	%١٥,٣
14	تظلمات خاصة بالاستعلام	٢٥	%٠,٤
15	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستعلام	١٥٧	%٢,٥
16	طلبات إعادة الاستعلام و خدمة عملاء (مشروع بور سعيد)	١٦	%٠,٣
17	طلبات متابعة البريد المصري	٦٨	%١,١
18	طلب مخاطبة شركات الاستعلام بسبب طلب مندوب الاستعلام مبالغ مالية	١	٠
19	الطلبات الخاصة بالإعلان العاشر	٠	٠
20	تقرير إرسال رسالة نصية برابط منظومة الشكاوي	٦	%٠,١
21	طلبات متابعة التسجيل على الموقع الإلكتروني	٠	٠
22	طلبات متابعة العملاء الذين لا يوجد لهم بيانات على النظام	٩	%٠,١
	الإجمالي	٦,٣٥٣	



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



٤٤ - ٤٦ شارع الجيزة أمام مجلس الدولة - الدقي - الجيزة - ص.ب: ٢٨٩

www.shmff.gov.eg