

Complaint Form

We sincerely apologize for any inconvenience or dissatisfaction arising from or in connection with any of the products or services provided by the Bank or any of its employees or the procedures followed by the Bank. So if you have a complaint, you are kindly requested to fill in the following form and submit it to the Bank. We shall investigate your complaint and respond to it as soon as possible in the manner specified in this form. The complaint shall be handled with the utmost confidentiality and credibility.

Complaint Information

Date of Complaint: / / 20
 Type of Complaint: ☐ New complaint ☐ Objection to the Bank's response
 The concerned Department:
 The branch:
 Complaint Reference Number:

Customer Information

Are you a Bank customer? ☐ Yes ☐ No
 Types of customers: ☐ Individuals ☐ Corporates
 The complaint is submitted by: ☐ Customer ☐ Customer's authorized representative
☐ Company's authorized representative
 Full Name:
 Personal ID (National ID / Passport / others):
 Company Name (In case the customer is a company):
 Commercial Register No.:
 Account Number (if any):
 Mobile number:/..... Work/Home phone No.:
 E-mail:
 Postal Address:
 Please select your preferred method of communication:
☐ Mobile phone ☐ Landline ☐ E-mail ☐ Post

complaint Details

Are there any attachments to the complaint? ☐ Yes ☐ No
 We kindly request you to state and attach any supporting documents related to your complaint (if any).

Customer Signature

نموذج الشكوى

نعتذر من سيادتكم حال حدوث أي تعثر في الحصول على أي من الخدمات التي يقدمها البنك أو مع أي من العاملين به أو من خلال الإجراءات المتبعة، ونرجو التقدم بملء النموذج التالي وتسليمه للبنك، وسوف نقوم بالنظر في شكواكم والرد عليها في أسرع وقت، وذلك على النحو الموضح في هذا النموذج، كما سيتم التعامل مع الشكوى بمنتهى السرية والمصداقية.

بيانات الشكوى

تاريخ الشكوى: / / 20م
 نوع الشكوى: ☐ شكوى جديدة ☐ اعتراض على رد البنك على شكوى مسيئة
 الإدارة المختصة بالشكوى:
 الفرع:
 الرقم المرجعي للشكوى:

بيانات مقدم الشكوى

هل أنت عميل للبنك: ☐ نعم ☐ لا
 تصنيف مقدم الشكوى: ☐ أفراد ☐ شركات
 صفة مقدم الشكوى: ☐ عميل ☐ وكيل عميل
☐ ممثل/مفوض شركة
 الاسم الرباعي:
 تحقيق الشخصية (رقم قومي/جواز سفر/ أخرى):
 اسم الشركة (إن كان مقدم الشكوى شركة):
 رقم السجل التجاري:
 رقم الحساب (إن وجد):
 رقم المحمول:/..... رقم التليفون الأرضي:
 البريد الإلكتروني:
 عنوان المراسلات:
 الوسيلة المفضلة للتواصل: ☐ تليفون محمول ☐ تليفون ارضي ☐ بريد الكتروني ☐ بريد

موضوع الشكوى

هل توجد مرفقات للشكوى؟ ☐ نعم ☐ لا
 برجاء ذكر ماهية المرفقات، وإلحاقها بالشكوى (إن وجد)

توقيع مقدم الشكوى

Important Tips

➤ Our Dear Customer, you are kindly requested to refer to the Bank and wait for its response before submitting or escalating your complaint to the Central Bank of Egypt.

➤ Providing high-quality products and excellent customer service is our top priority, so if you want to make any complaints regarding any of the services or products provided by the Bank or any of its employees or the procedures followed by the Bank, we stand ready to receive your complaints through any of the Bank's complaint channels, including the following:

1-Contact the Customer Call Center 24/7 on 19851. For customers outside Egypt, please contact +20221283100, noting that calls might be recorded for future reference (If needed).

2-Send an email with your complaint to Customer Rights Protection Dept. at the following email address:

cr.protection@faisalbank.com.eg.

3-Visit the nearest Bank's branch and fill in the complaint form and deliver it to the customer service representative or put it in the branch's complaints box.

4-Send a fax with your complaint to the following fax number: 0237621650.

5-Visit the office of Customer Rights Protection Dept. located at the following address: 149 El-Tahrir St., Galaa Square, Dokki, Giza (Faisal Islamic Bank of Egypt, the third floor).

6-Send a letter with your complaint by post at the following address: 149 El-Tahrir St., Galaa Square, Dokki, Giza (Faisal Islamic Bank of Egypt, Customer Rights Protection Dept.).

➤ The Bank's representative shall, within a maximum of two working days from the date of complaint registration, inform you about the complaint reference number and the period required to investigate the complaint.

➤ Please keep the complaint reference number with you, by which you can follow up on your complaint through any of following ways:

1-Contacting the Customer Call Center.

2-Sending an email to the Department of Customer Rights Protection.

3-Visiting the nearest Bank's branch.

4-Visiting the office of Customer Rights Protection Dept.

➤ Your complaint will be responded to within 15 working days, starting from the receiving date of the complaint.

➤ In the case of complaints related to external parties' transactions, the complaint investigation may take more than 15 working days. In this case, the customer will be notified of the required period to investigate and respond.

➤ The Bank may refer all or part of the complaint to another bank, if the subject matter of the complaint falls under total or joint liability with that bank.

➤ If you are not satisfied with the Bank's response to your complaint, you shall notify the Bank in writing within a maximum of 15 working days from the date of receiving the response, stating the reasons for non-acceptance of the response along with the complaint reference number. In case the customer would not notify the Bank, then the complaint's response will be considered accepted.

➤ The Bank's representative shall, within a maximum of two working days from the date of the objection, notify you of objection receipt along with the same reference number at the date of submission.

The Bank shall review and investigate the complaint again and respond to the customer within 15 working days from the date of receiving notification of customer's objection to the response during the set period.

■ I, the undersigned, hereby declare that all information provided herein is true and accurate, and I shall be fully responsible for any results which may occur due to incorrect information. I also declare that the complaint is not pending in court.

■ I acknowledge that if the subject matter of the complaint falls under total or joint liability with another bank, the Bank has the right to refer all or part of the complaint to that bank in accordance with the procedures and controls contained in the CBE's instructions regarding the complaints handling mechanism.

■ I acknowledge the receipt of a copy of the complaint on the date I signed it.

Customer Name:

Complaint Date:

Customer Signature:

معلومات تهكم

■ عميلنا العزيز ؛ برجاء العلم انه عليك الرجوع للبنك أولا وانتظار الرد من قبل البنك قبل التقدم بالشكوى للبنك المركزي .

■ نسعى لتقديم خدمة أفضل ؛ لذا في حال رغبتكم في تقديم أي شكوى بخصوص أي من الخدمات أو المنتجات التي يقدمها البنك أو أي من العاملين به أو الإجراءات المتبعة من البنك ، فإننا على أتم الإستعداد لتلقى شكواكم من خلال الوسائل التالية:

1. التواصل مع مركز إتصالات العملاء على رقم 19851 من داخل مصر، أو على رقم 0020221283100 من خارج مصر مع العلم بأنه يتم تسجيل المكالمات للرجوع إليها عند الحاجة .

2. ارسال بريد الكتروني بشكواكم الى ادارة حماية حقوق العملاء على

cr.protection@faisalbank.com.eg

3. زيارة اقرب فرع للبنك وملء نموذج الشكاوى وتسليمه لموظف خدمة العملاء او إيذاعه بصندوق الشكاوى بالفرع .

4. ارسال فاكس بالشكوى على رقم 0237621650 .

5. زيارة مقر إدارة حماية حقوق العملاء على عنوان 149ش التحرير – ميدان الجلاء – الدقي – الجيزة (بنك فيصل الاسلامي المصري – الدور الثالث – ادارة حماية حقوق العملاء) .

6. إرسال الشكوى على العنوان البريدي 149ش التحرير – ميدان الجلاء – الدقي – الجيزة (بنك فيصل الاسلامي المصري – ادارة حماية حقوق العملاء) .

■ سيقوم ممثلي البنك خلال يومين عمل –كحد اقصى- من تاريخ تسجيل الشكوى بإخطارك بالرقم المرجعي للشكوى ،مع ابلغكم بالفترة اللازمة لفحص الشكوى .

■ برجاء الاحتفاظ بالرقم المرجعي للشكوى الذي من خلاله يمكنكم متابعتها من خلال الوسائل التالية:

1. التواصل مع مركز إتصالات العملاء .

2. البريد الالكتروني الخاص بادارة حماية حقوق العملاء .

3. زيارة اقرب فرع للبنك .

4. زيارة مقر إدارة حماية حقوق العملاء .

■ برجاء العلم بأنه سيتم الرد على شكواكم خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى .

■ في حالة الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية، قد يستغرق الفحص أكثر من 15 يوم عمل، وفي هذه الحالة سيتم التواصل معكم لإخطارك بالمدة التي تستلزمها الدراسة والرد .

■ يمكن للبنك إحالة كل أو جزء من الشكوى الى بنك آخر ؛ إذا كان موضوع الشكوى يقع تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع ذلك البنك .

■ في حالة عدم رضائكم عن رد البنك على شكواكم، فعلى مقدم الشكوى الرجوع للبنك وإخطاره كتابة بذلك خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام الرد من البنك كحد اقصى مع بيان اسباب عدم قبولكم بالرد الاول والرقم المرجعي للشكوى ؛ وإلا يعد عدم الاعتراض قبولاً لرد البنك .

■ سيقوم ممثلي البنك خلال يومين عمل –كحد اقصى- من تاريخ تسجيل الاعتراض موافاتكم بما يفيد استلام اعتراضكم بذات الرقم المرجعي مصحوب بتاريخ تقديمه .

■ سيقوم البنك بإعادة النظر في الشكوى في حالة استلام اخطار مقدم الشكوى بعدم قبول رد البنك على الشكوى في الفترة المحددة، والرد النهائي على مقدم الشكوى خلال 15يوم عمل من تاريخ استلام الاخطار .

■ أقر انا الموقع ادناه بأن جميع المعلومات التي تم الادلاء بها بنموذج الشكوى صحيحة ومطابقة للواقع وأتحمل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات كما أقر ان موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء .

■ أقر بأنه في حالة وقوع موضوع الشكوى تحت طائلة المسؤولية الكلية او المشتركة مع بنك آخر، فللبنك الحق في إحالة كل أو جزء من الشكوى الى ذلك البنك، وذلك وفقا للإجراءات والضوابط الواردة في تعليمات آلية التعامل مع الشكاوى الصادرة من البنك المركزي المصري .

■ اقر بأني قد استلمت نسخة من الشكوى في تاريخ توقيعي عليها .

اسم مقدم الشكوى :

تاريخ تقديم الشكوى :

توقيع مقدم الشكوى :