



بَنكُ فَیصَلِ الْإِسْلَامِیِّ الْمَصْرِیِّ

رائد العمل المصرفی الإسلامي

دلیل

حماية

حقوق

العملاء

"يتمتع بنك فيصل الإسلامي المصري بمكانة فريدة بالسوق المصرفي المصري كونه رائد العمل المصرفي الإسلامي حيث يأتي على رأس أولويات البنك رفع مستوى رضا العملاء بفضل تبني العديد من الأهداف والقيم والتي يتصدرها "العميل أولاً".

وفي إطار الاهتمام الذي يوليه البنك المركزي المصري ومصرفنا بالعملاء، فقد تم إنشاء إدارة مستقلة لحماية حقوق العملاء حرصاً من مصرفنا على حماية مصالحهم.

وفيما يلي أهم المبادئ العامة لحماية حقوق العملاء بالبنك:

- التعامل مع العملاء بمهنية عالية تتسم بالعدالة والشفافية.
- معاملة جميع العملاء في كافة مراحل المعاملات المصرفية دون تمييز وبمبدأ العدل والانصاف والمصادقية.
- حرية العميل في اختيار الخدمة أو المنتج المناسب الذي يلائم احتياجاتكم وذلك دون ادني إجبار من البنك على شراء مجموعة من المنتجات للحصول على منتج معين.

- حق العميل في الاطلاع على كافة تفاصيل الشروط والاحكام والمصاريف المتعلقة بكافة الخدمات والمنتجات قبل طلبها.
- اتاحة تفاصيل المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك وكذلك لائحة أسعار الخدمات والعمولات والمصاريف وحدود السحب على موقع البنك الإلكتروني وتحديثها اول بأول.
- حق العميل في التعرف على تفاصيل الغاء أي خدمة او منتج من خلال موقع البنك الإلكتروني او مركز اتصالات العملاء او من أقرب فرع.

يلتزم البنك بالآتي:

- الحفاظ على كافة بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية كونها معلومات سرية لا يجوز استخدامها او تداولها مع الغير دون الحصول على موافقة العميل الكتابية المسبقة، او من ينوب عنه قانونيا، وفقا لقوانين سرية الحسابات.
- الإفصاح عن معدلات العائد واسعار الخدمات المصرفية على الموقع الإلكتروني أو بصالات الفروع.
- الرد على استفساراتكم بخصوص أي شروط او عمولات او رسوم بأي خدمة او منتج
- إطلاع العميل على شروط الائتمان ومسئوليات الضامنين في حال كون العملاء ضامنين لتسهيلات عملاء اخرين.
- إطلاع العملاء على العقود قبل التعاقد والحق في الحصول على نسخة من العقد في أي وقت لاحق.

يلتزم العميل بالآتي :

- التحديث الكتابي الفوري للبيانات الشخصية عند تغييرها بما فيها عنوان السكن والعمل، البريد الإلكتروني ورقم الهاتف ... الخ.
- قراءة العقود والشروط والاحكام.
- عدم توقيع أي مستندات او صفحات فارغة او عقود غير مكتملة البيانات.
- سداد كافة الالتزامات والعمولات والمصاريف في المواعيد المحددة وعدم الإخلال بأي بند من بنود التعاقد.
- الحفاظ على بطاقات الصارفات الالية وكذا الرقم السري وعدم كتابتها على البطاقات او بجانب البطاقة. والحفاظ على اسم المستخدم والرقم السري الخاص بخدمة الانترنت البنكي والمحفظة الالكترونية.
- إخطار مركز تلقي اتصالات عملاء البنك فوراً ودون تأخير على الرقم 19851 من داخل مصر او على رقم 0020221283100 من خارج مصر عند العلم او الشك بمعاملة بها سرقة أو اختلاس أو تلاعب في الحسابات أو خصم عمولات غير مصرح بها على معاملاتكم، وكذلك عند فقد او سرقة البطاقات، ويتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن المعاملات التي تتم على حساباته وما يترتب عليها من عمولات ومصاريف قبل اخطار البنك.

آلية تقديم الشكاوى:

يمكنكم تقديم الشكاوى إلى إدارة حماية حقوق العملاء من خلال الوسائل الآتية وذلك بعد استيفاء النموذج المعد لذلك والتمتع بجميع فروع مصرفنا أو على موقع البنك الإلكتروني من خلال الرابط الآتي:

<https://www.faisalbank.com.eg/-/media/Files/Content-Component/Complaint-Form.ashx>

بعد استيفاء النموذج يتم التواصل مع إدارة حماية حقوق العملاء من خلال إحدى الطرق الآتية:

1. الإيداع بصندوق الشكاوى بالفروع.
2. الإرسال بالبريد الإلكتروني إلى إدارة حماية حقوق العملاء على البريد الإلكتروني: cr.protection@faisalbank.com.eg
3. الحضور الي مقر إدارة حماية حقوق العملاء: 149 ش التحرير – ميدان الجلاء – الدقي – الجيزة – (بنك فيصل الإسلامي المصري-الدور الثالث -إدارة حماية حقوق العملاء).
4. الإرسال على العنوان البريدي: 149 ش التحرير – ميدان الجلاء – الدقي – الجيزة – (بنك فيصل الإسلامي المصري – إدارة حماية حقوق العملاء).
5. الإرسال على فاكس رقم 0237621650.

كما يمكنكم تقديم الشكاوى تليفونيا من خلال الاتصال على مركز تلقي اتصالات العملاء 19851 من داخل مصر او على رقم 0020221283100 من خارج مصر .
إجراءات المتابعة والرد على الشكاوى:

- سيتم التواصل معكم علي وسيلة التواصل المحددة بالنموذج خلال يومين عمل من استلام الشكاوى لإخطاركم برقم مرجعي للتمكن من متابعة الشكاوى.
- سيتم الرد على الشكاوى خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية سيتم إخطاركم بالمدة اللازمة لدراسة الشكاوى).

- في حالة عدم قبولكم بالرد يتعين عليكم إخطارنا كتابياً على أحد الوسائل سالفه الذكر وذلك خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامكم الرد الاول مع بيان أسباب عدم قبولكم بالرد ومع ذكر الرقم المرجعي للشكوى وفي حالة عدم قيامكم بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد.
- في حالة إخطارنا بعدم قبول الرد سيتم إعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخرى والرد النهائي عليكم خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامنا للاعتراض مصحوباً بالأسباب إذا لم يتغير الرد.
- تقديم شكاواكم إلى البنك المركزي المصري يكون بعد الرجوع إلينا أولاً واستيفاء كافة الخطوات السابقة.