



بَنكُ فَیْصَلِ الْإِسْلَامِیِّ
رائد العمل المصرفي الإسلامي

كيف تقدم شكوى بنكية؟

التواصل مع البنك من خلال:



زيارة
الفرع



الموقع الإلكتروني
www.faisalbank.com.eg
البريد الإلكتروني

cr.protection@faisalbank.com.eg



مركز
الاتصال

من داخل مصر: 19851

من خارج مصر: (02+) 0221233800

(02+) 0221283100

(02+) 0221283200

نصائح مهمة لضمان حقوقك:

3

حق الاعتراض
مرة أخرى
خلال 15 يوم
عمل
من الرد

2

الحد الأقصى
للرد على
الشكوى
15 يوم عمل

1

الحصول على
الرقم المرجعي
لمتابعة الشكوى



بَنكُ فَیْصَلِ الْإِسْلَامِیِّ الْمَصْرِیِّ

رائد العمل المصرفي الإسلامي

فی حالة:



الحل غير
مناسب لك.



إذا لم يتم حل
المشكلة.

يمكنك تصعيد الشكوى للبنك المركزي وذلك عن طريق:
زيارة فرع البنك المركزي.
أو عبر موقعه الإلكتروني "www.cbe.org.eg"

يتم إستيفاء نموذج تقديم الشكاوى مع تقديم ما يلي:



السجل التجاري
في حالة
الشركات مع
حق التوقيع عنها



في حالة الوكالة:
مطلوب اصل
التوكيل / التفويض



بطاقة الرقم
القومي

123456789

الرقم المرجعي
للكوى بالبنك



How to File a Bank Complaint?

You Can Reach us through:



Call Center

Inside Egypt: **19851**

Outside Egypt: **(02+) 0221233800**

(02+) 0221283100

(02+) 0221283200



Website

www.faisalbank.com.eg

Email

cr.protection@faisalbank.com.eg



**Visit the Bank's
Branch**

Ensure your protection:

1

Get the complaint
reference number
for follow-up.

2

Maximum
15 business days
to receive banks'
reply.

3

Maximum
15 business days
from the date of
response to object.

In Case:



The issue remains
unresolved



The response is
unsatisfying

You can escalate the complaint to the Central Bank of Egypt by :

Visiting headquarters.

Or through website www.cbe.org.eg.

Fill out the CBE's complaints form and submit the following :

123456789

The reference
number of the
submitted
complaint to the
bank.



National ID card.



Representatives
acting on behalf of
the account holder
are required to
submit a power of
attorney.



In case of a company:
The commercial
register
with the
authorization
to identify the
official signatory.