بنك فيصل الإسلامي المصري
FAISAL ISLAMIC BANK OF EGYPT

إدارة حماية حقوق العملاء **الرقم المرجعي: ----------**

نمـــــــــوذج شـــكـــــــــوى

التاريخ:	
الاسم رباعي:	
صفة مقدم الشكوى:	☐ عميل البنك ☐ وكيل ☐ غير ذلك (----------)
رقم العميل:	
رقم تحقيق الشخصية:	☐ رقم قومي ☐ جواز سفر ☐ بطاقة عسكرية ----------
وسيلة التواصل مع مقدم الشكوى	☐ تليفون ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ----------
الفرع / الإدارة المعنية بالشكوى	

موضوع الشكوى

☐ بيان المستندات المرفقة إن وجدت ☐ لا توجد مستندات

- ----------
- ----------
- ----------

توقيع مقدم الشكوى

تعليمات تقديم الشكاوى

١. يتم تقديم الشكوى عن طريق استيفاء النموذج المعد لذلك والمتاح بجميع فروع البنك أو على الموقع الإلكتروني لمصرفنا www.faisalbank.com.eg ويتم إرسال نموذج الشكوى من خلال الوسائل الأتية:
   - الإيداع بصندوق الشكاوى بالفروع.
   - الإرسال بالبريد الإلكتروني إلى إدارة حماية حقوق العملاء على البريد الإلكتروني: cr.protection@faisalbank.com.eg
   - الحضور إلى مقر إدارة حماية حقوق العملاء :١٤٩ ش التحرير – ميدان الجلاء – الدقي -الجيزة – (بنك فيصل الإسلامي المصري - الدور الثالث – إدارة حماية حقوق العملاء
   - الإرسال على العنوان البريدي: ١٤٩ ش التحرير – ميدان الجلاء – الدقي – الجيزة – (بنك فيصل الإسلامي المصري – إدارة حماية حقوق العملاء).
   - الإرسال على فاكس رقم ٠٢٣٧٦٢١٦٥٠.
   - كما يمكنك تقديم الشكوى تليفونياً من خلال الاتصال على مركز اتصالات العملاء ١٩٨٥١ من داخل مصر أو على رقم ٠٠٢٠٢٢١٢٨٣١٠٠ من خارج مصر
٢. سيتم التواصل معكم علي وسيلة التواصل المحددة بالنموذج خلال يومين عمل من استلام الشكوى لإخطاركم برقم مرجعي للتمكن من متابعة الشكوى.
٣. 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 الشكوى).
٤. في حالة عدم قبولكم بالرد يتعين عليكم إخطارنا كتابياً على أحد الوسائل سالفة الذكر وذلك خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامكم الرد مع بيان أسباب عدم قبولكم بالرد ومع ذكر الرقم المرجعي للشكوى وفي حالة عدم قيامكم بذلك يعتبر قبولاً ضمنياً للرد.
٥. في حالة إخطارنا بعدم قبول الرد سيتم إعادة النظر وفحص الشكوى مرة آخري والرد النهائي عليكم خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامنا له مصحوباً بالأسباب إذا لم يتغير الرد.
٦. لا يجوز لكم تقديم شكواكم إلى البنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع إلينا أولاً وفي حالة عدم الرد عليكم خلال الفترة المقررة أو عدم قبولكم بالرد الثاني يحق لكم تصعيد شكواكم إلي البنك المركزي المصري.

إقـــــــــرار

أقر أنا ---------- بأن جميع المعلومات التي أدليت بها بنموذج الشكوى صحيحة ومطابقة للواقع وأتحمل المسئولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات كما أقر بأن موضوع الشكوى غير منظور أمام القضاء.

كما أقر أنني قرأت كافة التعليمات الخاصة بتقديم الشكوى وباستلامي نسخة من هذه الشكوى.

الاسم: ----------

التوقيع: ----------

التاريخ: ----------

لاســـتـــخـدام الـبـــنـــك فـــقـــط		
توقيع الموظف المستلم للشكوى (في حالة التسلم باليد)	توقيع الموظف المسجل للشكوى (في حالة التسجيل على نظام/الاستلام الشفوي)	توقيع الموظف المستلم طرف وحدة حماية حقوق العملاء