

إدارة حماية حقوق العملاء

الرقم المرجعي : -----

نموذج شكوى

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

موضوع الشكوى

لا توجد مستندات

بيان المستندات المرفقة إن وجدت

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

توقيع مقدم الشكوى

-----

## تعليمات تقديم الشكاوى

١. يتم تقديم الشكاوى عن طريق استيفاء النموذج المعد لذلك و المتاح بجميع فروع البنك أو على الموقع الإلكتروني لمصرفنا [www.faisalbank.com.eg](http://www.faisalbank.com.eg) و يتم إرسال نموذج الشكاوى من خلال الوسائل الآتية :
  - الإيداع بصندوق الشكاوى بالفروع.
  - الإرسال بالبريد الإلكتروني إلى إدارة حماية حقوق العملاء على البريد الإلكتروني : [cr.protection@faisalbank.com.eg](mailto: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).
  - الاتصال تليفونيا /الإرسال على الفاكس رقم ٣٧٦٢١٦٥٠- أثناء المواعيد الرسمية .
٢. سيتم التواصل معكم على وسيلة التواصل المحددة بالنموذج خلال يومين عمل من استلام الشكاوى لإخطاركم برقم مرجعي للتمكن من متابعة الشكاوى .
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 الشكاوى ).
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 و مع ذكر الرقم المرجعي للشكاوى و في حالة عدم قيامكم بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد .
٥. في حالة إخطارنا بعدم قبول الرد سيتم إعادة النظر و فحص الشكاوى مرة أخرى و الرد النهائي عليكم خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامنا له مصحوباً بالأسباب إذا لم يتغير الرد .
٦. لا يجوز لكم تقديم شكاواكم إلى البنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع إلينا أولاً و في حالة عدم الرد عليكم خلال الفترة المقررة أو عدم قبولكم بالرد الثاني يحق لكم تصعيد شكاواكم إلى البنك المركزي المصري .

## إقرار

أقر أنا ----- بأن جميع المعلومات التي أدليت بها بنموذج الشكاوى صحيحة و مطابقة للواقع و أتحمل المسؤولية الكاملة عن عدم صحة هذه المعلومات كما أقر بأن موضوع الشكاوى غير منظور أمام القضاء .  
كما أقر أنني قرأت كافة التعليمات الخاصة بتقديم الشكاوى و باستلامي نسخة من هذه الشكاوى.

الاسم :-----

التوقيع:-----

التاريخ :-----

## لاستخدام البنك فقط

توقيع الموظف المستلم للشكاوى (في حالة التسليم باليد)	توقيع الموظف المسجل للشكاوى (في حالة التسجيل على نظام/الاستلام الشفوي)	توقيع الموظف المستلم طرف وحدة حماية حقوق العملاء