

إرشادات للشكاوى المتعلقة بتعميم مصرف لبنان رقم 158

لمساعدتنا على خدمتك بشكل أفضل، يرجى مشاركتنا خطياً بملاحظاتك أو شكاوك المتعلقة بتطبيق تعميم مصرف لبنان رقم 158، وذلك من خلال القنوات التالية:

البريد

دائرة تميّز الخدمة، البنك العربي ش.م.ع، إدارة منطقة لبنان
ساحة رياض الصلح، شارع المصارف، صندوق بريد 1015-11، بيروت - لبنان



البريد الإلكتروني

complaints.management@arabbank.com.lb



صندوق الاقتراحات

متوفر في جميع الفروع والإدارة المركزية



يتم تحويل الشكاوى مباشرة إلى وحدة حماية العملاء التي تعمل ضمن دائرة تميّز الخدمة دون أي تدخل من الموظفين المعنيين.

بمجرد أن تتلقى وحدة حماية العملاء الشكاوى من خلال أي من القنوات أعلاه، ستعمل فوراً على معالجتها على النحو التالي:

1. سنقوم بدراسة المراجعة أو الشكاوى بالتنسيق مع أي دائرة معنية في المصرف ونرفعها إلى المدير العام لاتخاذ القرار المناسب.
2. سوف نعلمك خطياً بقرار المصرف المتخذ بشأن المراجعة أو الشكاوى مع الأسباب الموجبة للقرار المتخذ في حال رفض طلبك، وذلك ضمن مهلة 15 يوماً من تاريخ استلام الشكاوى.
3. إذا لم تتقدّم لاستلام الرد الرسمي من وحدة حماية العملاء خلال المدة المذكورة أعلاه، سنقوم بإرسال الرد من خلال البريد المضمون وفقاً للأصول القانونية.
4. في مطلق الأحوال، يمكنك تقديم شكاوى إلى المراجع القضائية اللبنانية المختصة.

نشرك على تعاملك مع البنك العربي، ونؤكّد لك التزامنا التام بتوفير خدمات عالية الجودة دائماً.

البنك العربي
ARAB BANK



الوصول بدأية