

COMPLAINT FORM

Your feedback is important to us and will be treated as such, as it will help us serve you better. Kindly fill the form and drop it in the Complaint Box.

استمارة الشكاوي

ملاحظاتكم مهمة بالنسبة لنا وسيتم التعامل معها على هذا النحو ، لأنها ستساعدنا على خدمتكم بشكل أفضل. يرجى تعبئة الإستمارة وإسقاطها في صندوق الشكاوي.

PERSONAL INFORMATION

المعلومات الشخصية

Full Name _____ الإسم الثلاثي

Address _____ العنوان

Mobile / Phone _____ الجوال / الهاتف

Email _____ البريد الإلكتروني

Preferred method of contact _____ الوسيلة المفضلة للإتصال بكم

Phone When would you like us to call you? _____ الأيام والأوقات المفضلة للإتصال بكم
الهاتف (within the bank's working hours) (يرجى اختيار أوقات خلال دوام عمل المصرف)

Date _____ التاريخ Time _____ الوقت

E-mail البريد الإلكتروني Other طرق أخرى _____

DETAILS OF THE BRANCH INVOLVED معلومات عن الفرع المعني

Branch _____ الفرع

Is this your branch? Yes / نعم No / لا هل هو فرعكم؟

RIM / Account Number _____ الرقم الجزري / رقم الحساب

PRODUCT / SERVICE

المنتج / الخدمة

Bank Account حساب في المصرف Loans قروض Service Time سرعة إنجاز الخدمة

Cards بطاقات Staff الموظفين Branch Atmosphere الأجواء داخل الفرع

BDL Circular #158 تعميم مصرف لبنان رقم ١٥٨ Other خدمة أخرى _____

Please share your feedback or complaint here:

يرجى مشاركتنا ملاحظاتكم أو الشكوى هنا:

Have you already conveyed verbally to an official before?

هل قمتم بالتبليغ شفهيّاً لأي مسؤول من قبل؟

Official's name إسم المسؤول Date التاريخ

What could we do to effectively deal with your feedback or complaint?

ما هي الإجراءات التي يمكن إتخاذها من أجل التعامل بشكل فعّال مع ملاحظاتكم أو الشكوى؟

I confirm that all the information provided is complete and accurate.

أؤكد أن جميع المعلومات التي أدليت بها كاملة وصحيحة.

Signature توقيع Date التاريخ

HANDLING COMPLAINTS MECHANISM آلية معالجة الشكاوى

In compliance with BDL basic Circular No.134 and BCCL Circular 281 and memo # 4/2021, we have the pleasure to offer you the best services at the best conditions based on total transparency to ensure a good and lasting relationship.

We will contact you within 3 working days from the date of your complaint.

Your complaint will be solved within 15 days and on exceptional cases, the time limit can be extended, once, for an additional 15 days and you will be notified in advance.

Your complaint will be considered confidential and will be immediately and solely transferred to the concerned unit in the Head Office, without the prior notice of the Manager and employees of the Branch / Department.

You may directly file a complaint to the competent Lebanese administrative or justice authorities, without going through the units in charge at the bank. The Bank may request additional information and/or supporting documents.

تماشياً مع تعميم مصرف لبنان الأساسي رقم ١٣٤ و لجنة الرقابة على المصارف رقم ٢٨١ والمذكرة رقم 4/2021 يسعدنا أن نقدم لكم أفضل الخدمات بأفضل الشروط وذلك بشفافية كاملة لضمان علاقة جيدة ودائمة.

سوف يتم الإتصال بكم في فترة لا تزيد عن ٣ أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى.

سيتم معالجة الشكوى خلال فترة لا تتعدى ١٥ يوم من تاريخ تقديمها و في الحالات الاستثنائية، يمكن تمديد المهلة مرة واحدة لمدة ١٥ يوماً إضافياً على أن يتم إعلامكم مسبقاً.

إن الشكوى ستعالج بخصوصية تامة وتتحول مباشرة إلى الوحدة المختصة في المركز الرئيسي من دون الإطلاع على مضمونها من قبل إدارة و موظفي الفرع / المديرية .

يمكنكم تقديم شكوى الى المراجع الإدارية او القضائية اللبنانية المختصة دون المرور في الوحدة المختصة في المصرف

قد يطلب منكم المصرف معلومات إضافية و / أو مستندات.

Should you wish to share your feedback in a different way please send your feedback by regular mail to BLC Bank s.a.l.: BLC Bank Building, Adlieh Square 2064-5809 Beirut, Lebanon or email us at: feedback@blcbank.com.

إذا كنت ترغب في مشاركتنا ملاحظاتك بطريقة مختلفة، يرجى إرسالها على عنوان بريد البنك اللبناني للتجارة ش.م.ل.: مبنى البنك اللبناني للتجارة، مستديرة العدلية، رمز البريد ٢٠٦٤-٥٨٠٩ بيروت، لبنان أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني: feedback@blcbank.com

Terms & Conditions Apply