

Procedure of Receipt and Resolution of Clients' Complaints

آلية تلقي ومعالجة شكاوى /مراجعات العملاء

- The client can place the Complaint/Feedback at the help desk of the Head Office, at the designated places in the branches, or through the Bank website www.blcбанк.com.
يستطيع العميل تقديم الشكوى / المراجعة على مدخل المركز الرئيسي، في الأماكن المحددة في الفروع، أو على الموقع الإلكتروني للمصرف www.blcбанк.com.
- The Complaint/Feedback is transferred immediately to the Quality Assurance Unit at the Bank's Head Office without any interference from the concerned entity staff.
تتحول الشكوى / المراجعة مباشرة الى وحدة ضمان نوعية الخدمة في المركز الرئيسي للمصرف من دون الاطلاع على مضمونها من قبل إدارة وموظفي الفرع المعني.
- The Quality Assurance Unit receives the clients' Complaints/Feedbacks through the following channels:
 - Comment box available at the Head Office and the branches
صندوق المراجعات في المركز الرئيسي والفروع
 - Regular Mail at:
BLC Bank Building, Adlieh Square
2064-5809 Beirut, Lebanon
البريد العادي:
مبنى البنك اللبناني للتجارة، مستديرة العدلية
ص.ب. ٢٠٦٤ - ٥٨٠٩ بيروت، لبنان
 - Email:
feedback@blcбанк.com
website@blcбанк.com
info@blcбанк.com
البريد الإلكتروني:
feedback@blcбанк.com
website@blcбанк.com
info@blcбанк.com
 - Bank Website:
www.blcбанк.com
موقع المصرف على شبكة الإنترنت:
www.blcбанк.com
 - Bank Hotline number 1510 insuring that all calls are recorded
هاتفيا على الرقم الساخن 1510 وأن يتم تسجيل المكالمات كافة
- The Quality Assurance Unit acts immediately upon receipt of the Complaint / Feedback in the following manner:
 - Notify the client, during a period not exceeding 3 working days and through the specified means of communication, that the Complaint/Feedback was received and is being reviewed.
تقوم وحدة ضمان نوعية الخدمة فور استلامها الشكوى / المراجعة بما يلي:
إعلام العميل عبر وسيلة التواصل الفضلى التي يكون قد حددها أنها تلقت الشكوى / المراجعة في فترة لا تزيد عن ٣ أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى / المراجعة وأنها قيد الدراسة.
 - Inform the client of the needed time to assess the Complaint/Feedback and the maximum response time not to exceed 15 days from submission.
إبلاغ العميل بالوقت اللازم للنظر بالشكوى / المراجعة وبالمهلة القصوى للرد على ألا تتعدى هذه المهلة ١٥ يوما من تاريخ تقديم الشكوى / المراجعة.
 - Assess the Complaint/Feedback and provide the response to the client within the maximum time limit (15 days). This period can be extended an additional 15 days in exceptional cases only provided that the client is informed.
دراسة الشكوى / المراجعة كل واحدة على حدى، وتقديم رأي بهذا الشأن ضمن المهلة القصوى (١٥ يوم). يمكن تمديد هذه المهلة ١٥ يوما إضافيا لمرة واحدة فقط وفي حالات إستثنائية على أن يتم إعلام العميل بذلك.
 - If the client does not seek to obtain the official response of the Quality Assurance Unit within 30 days, the Unit must send the reply to the client by registered mail in accordance with the legal guidelines.
في حال لم يبادر العميل إلى استلام الرد الرسمي من وحدة ضمان نوعية الخدمة خلال ٣٠ يوم، يتوجب على وحدة ضمان نوعية الخدمة أن تقوم بإرسال الرد الى العميل من خلال البريد المضمون وفقا للأصول القانونية.
 - The Quality Assurance Unit documents the client's consent on the closure of the Complaint/Feedback.
توثق وحدة ضمان نوعية الخدمة موافقة العميل على إقفال الشكوى / المراجعة.