

## دليل تسجيل شكاوى / إقتراحات العملاء

نحن في الإعتماد اللبناني نرحب ونقدر أرائكم عند تجربة منتجاتنا وخدماتنا. وإذا كنتم غير راضين عن أية تجربة مصرفية معنا، نرجو منكم إعلامنا كي نستطيع خدمتكم بشكل أفضل.

### طرق تسجيل الشكاوى / الإقتراح

1- تعبئة نموذج شكاوى / إقتراح العميل وإيداعها في الصندوق المخصص الموجود لدى الفرع او عبر أي وسيلة أخرى تختارها.

2- الإتصال بالفرع خلال أوقات العمل من الساعة الثامنة صباحا ولغاية الرابعة من بعد الظهر من الأحد الى الخميس على الرقم 17560570 أو الإتصال على رقم خدمة العملاء 33501222

3- زيارة موقعنا الإلكتروني

<https://www.creditlibanais.com.lb/transparencyandawareness/feedbackcomplaint>

4- الكتابة الى مسؤول معالجة الشكاوى والذي سيعمل على مراجعة الشكاوى ومتابعة الإقتراح واعطاء الرد المناسب وسيشرح لكم جميع الخيارات المتاحة لمتابعة الشكاوى ضمن إطار البنك. يمكن إيجاد بيانات الإتصال بمسؤول معالجة الشكاوى على موقعنا الإلكتروني:

<https://www.creditlibanais.com.lb/Products&Services/Services/33/bahrain-branch>

5- نحن نسعى دائما لحل جميع الشكاوى المقدمة من قبلكم ضمن قنوات البنك الداخلية. في حال عدم رضاكم عن الحل النهائي المقدم من قبلنا، وفي حال مضي ثمانية اسابيع من تاريخ تقديم الشكاوى، يحق لكم رفع الأمر الى مصرف البحرين المركزي ومراسلتهم على العنوان التالي:

إدارة المتابعة

مصرف البحرين المركزي

شارع الملك فيصل،

المنطقة الدبلوماسية، بناية رقم 96، طريق رقم 1702 مجمع 317 المنامة، مملكة البحرين

هاتف: 17547777، فاكس: 17530399

بريد الكتروني:

[compliance@cbb.gov.bh](mailto:compliance@cbb.gov.bh)

### إستلام ومتابعة الشكاوى:

1- سوف نسعى لمعالجة الشكاوى فورا وفي حال تم ذلك تعتبر الشكاوى منتهية.

2- في حال لم تتمكن من المعالجة الفورية للشكاوى، سوف نقوم بإعلامكم عن ما يستجد عبر الإتصال بكم خلال يومين (عمل).

3- في حال كانت المعالجة ستستغرق أكثر من يومين، سوف نعلمكم بالمدة المتوقعة للحل على أن يتم معالجة وإغلاق الشكاوى ضمن مدة لا تتعدى الأربع أسابيع من تاريخ إستلامها.

4- إذا تم إستلام الشكاوى خطيا، سوف نرسل لكم إشعارا خطيا بإستلامها خلال مدة لا تتعدى الخمسة أيام عمل أو عن طريق البريد الإلكتروني خلال يومين (عمل). وسوف نسعى جاهدا لتزويدكم بالمدة المتوقعة لحل الشكاوى.

5- بعد الإنتهاء من التحقيق بالشكاوى المقدمة، سوف نطلعكم على القرار المتخذ بشأنها.