

## نحو خدمة أفضل...

إن تقديم أعلى مستويات الخدمة يأتي دائماً على رأس أولوياتنا في البنك العربي، لمساعدتنا على خدمتك بشكل أفضل، يرجى مشاركة تعليقاتك، اقتراحاتك أو شكاوك معنا من خلال القنوات التالية:

### البريد

دائرة تميز 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



### الاتصال بنا

961 1 980240+



### صندوق الاقتراحات

المتوفر في كافة فروعنا



هذا وسيتم تحويل الشكوى على الفور إلى وحدة حماية العملاء، التي تعمل تحت دائرة تميز الخدمة دون أي تدخل من الموظفين المعنيين.

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

1. سنعلمك خلال مدة لا تتعدى 3 أيام عمل بأننا تلقينا الشكوى وأنها تقوم بمراجعتها، وذلك بواسطة قناة الاتصال التي تم تلقي الشكوى من خلالها.
2. سنعلمك بالمدة اللازمة لتقييم الشكوى ونقوم بالرد عليك خلال 15 يوماً من تاريخ تقديم الشكوى كحد أقصى.
3. في غضون هذه الفترة الزمنية (15 يوماً)، سنقوم بتقييم الشكوى وتوفير الرد المناسب لمعالجتها. يمكن تمديد هذه الفترة لـ 15 يوماً إضافية في حالات استثنائية و/ أو في حال التأخير العائد من قبلك، شرط أن يتم إعلامك بذلك.
4. ستتم متابعة الشكوى وإغلاقها بعد التواصل معك بالشكل المناسب، والتأكيد بأنه تم التوصل لحل ملائم.
5. في جميع الحالات، يمكنك تقديم شكوى إلى المراجع الإدارية أو القضائية اللبنانية المختصة مباشرة.

نشرك على تعاملك مع البنك العربي، مؤكداً لك حرصنا الدائم على تقديم أفضل الخدمات.

البنك العربي  
ARAB BANK



الوصول بدأية