

آلية تلقي ومعالجة مراجعات / شكاوى العملاء

من أجل خدمتكم بشكل أفضل، اعتمد بنك البركة ش.م.ل الآلية التالية لتلقي ومعالجة مراجعات / شكاوى العملاء:

١. لتقديم المراجعات / الشكاوى، استحدث البنك نموذج واضح ومبسط مسماه نموذج "مراجعة / شكوى" متواجد في جميع فروعنا وعلى الموقع الالكتروني للبنك. ويمكنكم أيضا تقديم المراجعات / الشكاوى بأي طريقة أخرى ترونها مناسبة.

٢. يتلقى البنك مراجعات/ شكاوى عملائه عبر الوسائل التالية :

- صناديق المراجعات المتواجدة في فروعنا.
- البريد الالكتروني : QMS@al-baraka.com
- الموقع الالكتروني: www.al-baraka.com
- الاتصال المباشر على الارقام التالية : 00961 1 748061,2,4 ext 125 مع العلم أن جميع المكالمات ستكون مسجلة.
- الحضور الشخصي الى وحدة "حماية العملاء"، في الادارة العامة للبنك، مكتب المدير العام.
- صندوق البريد 5683 113 (وحدة "حماية العملاء")

٣. تحول المراجعة / الشكاوى مباشرة إلى وحدة "حماية العملاء" في المركز الرئيسي للبنك من دون اطلاع أي من موظفي الادارة او الفرع المعني وذلك حفاظا على سرية مضمونها.

مع العلم أنه يمكنكم تقديم شكاوى إلى المراجع الإدارية أو القضائية اللبنانية المختصة دون المرور بوحدة "حماية العملاء" المختصة في البنك.

٤. تقوم وحدة "حماية العملاء" بإعلامكم، عبر وسائل التواصل المحددة من قبلكم، باستلام المراجعة / الشكاوى في فترة لا تزيد عن ٣ أيام عمل من تاريخ تقديم المراجعة / الشكاوى وبأنها قيد الدراسة.

٥. إن وحدة "حماية العملاء" ستقوم بإبلاغكم بالوقت اللازم للنظر بالمراجعة وبمهلة الرد ضمن فترة لا تتعدى ١٥ يوما من تاريخ تقديم المراجعة / الشكاوى وتمدد هذه الفترة الى ١٥ يوما اضافية في حالات استثنائية (مثلا طلب مستندات ومعلومات اضافية) على أن يتم اعلامكم بذلك.

٦. تتولى وحدة " حماية العملاء " دراسة المراجعات / الشكاوى كل واحدة على حدى،
وتقديم الرد الرسمي للبنك ضمن المهلة القصوى المذكورة أعلاه.

٧. تقوم وحدة " حماية العملاء " بإرسال الرد الرسمي للبنك خلال المهلة المذكورة اعلاه
عبر الوسائل المحددة من قبلكم. وفي حال عدم تسلمكم للرد، ستقوم " الوحدة "
بإرسال الرد اليكم من خلال البريد المضمون وفقا للأصول القانونية.