

آلية تقديم ومعالجة مراجعات العملاء

الى عملائنا الكرام،

حرصا من مصرف شمال افريقيا التجاري ش م ل على تقديم افضل الخدمات المصرفية والمالية لكم، يسرنا اعلامكم ان المصرف قد انشأ وحدة خاصة تعنى باصول اجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء، من ضمن مهامها الاساسية تلقي مراجعاتكم ومعالجتها وصولا الى البت بها بالسرعة الممكنة، وفق التالي:

- 1- استحدث المصرف نموذج خاص موحد لتقديم مراجعاتكم، متواجد في مركزه الرئيسي وفي فروعه، وعلى الموقع الالكتروني للمصرف.
- 2- نعلمكم بما يلي:

- ان مراجعاتكم ستتحول مباشرة الى الوحدة المختصة في المركز الرئيسي دون قيام ادارة وموظفي الفرع المعني بالاطلاع على مضمونها.
 - في كل الاحوال، باستطاعتكم تقديم شكوى الى المراجع الادارية او القضائية اللبنانية المختصة دون المرور بوحدة اصول اجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء.
- 3- يمكنكم تقديم مراجعاتكم الى الوحدة المختصة عبر الوسائل التالية:

- ضمن مغلف مغلق موجه الى "وحدة اصول اجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء" يسلم شخصيا باليد او في صندوق المراجعات لدى المركز الرئيسي والفروع.
- بالبريد العادي على عنوان المصرف : بيروت، وسط البلد، ساحة الشهداء، بناية بيروت غاردين ، بلوك C، ص.ب. : 11-9575

○ بالبريد الالكتروني على العنوان : crdu@nacb.com.lb

- 4- سيتم معالجة مراجعاتكم وصولا الى البت بها واعلامكم بالنتيجة بالسرعة الممكنة وبما لا يتجاوز فترة 15 يوما كحد اقصى من تاريخ تقديمها.

مصرف شمال افريقيا التجاري ش م ل

بيروت - لبنان

نموذج مراجعات العملاء

..... : الاسم الثلاثي للعميل
..... : الملف (الحساب) رقم
..... : تفاصيل شخصية
..... : عنوان السكن
..... : عنوان العمل
..... : هاتف : الخليوي : السكن : العمل :
الوسيلة الفضلى للاتصال بالعميل:
..... : بالبريد العادي على العنوان
..... : بالبريد الالكتروني على العنوان
..... : بالفاكس على الرقم
..... : الوقت المفضل للاتصال : بين الساعة : والساعة :
(ضمن دوام عمل المصرف من الساعة 08.30 حتى 13.00)

طبيعة المنتج او الخدمة المصرفية موضوع المراجعة:

(يرجى وضع علامة "√" في الخانة المناسبة)

..... الحساب المصرفي رقم	
..... قرض استهلاكي شخصي	
..... قرض سكني	
..... بطاقة ائتمان	
..... خدمات اخرى: (يرجى التحديد)	
..... التعميم 158 المتعلق "بإجراءات إستثنائية لتسديد تدريجي لودائع بالعملات الأجنبية"	

..... : موضوع المراجعة

.....
.....
.....
.....

..... : التوقيع

...../...../..... : التاريخ