

كيفية تقديم المراجعة (الشكاوى)

- قبل تقديم الشكاوى، ننصحك بالاتصال بالمسؤول عن حسابك. معظم القضايا يمكن حلها بسهولة وسرعة عن طريق هذا الاتصال المباشر.
- يمكنك تقديم طلبك عبر التوجه إلى مكتب المراجعات (الشكاوى) في الفروع، عبر موقعنا الإلكتروني على www.byblosbank.com، أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء في بنك بيبلس المتوافر على 7/24 عبر الخط الثابت على 9611205050 + أو عبر الخط الساخن على 357 25340523 + كما يمكنك تقديم طلبك (شكواك) عن طريق إرسال رسالة إلى صندوقنا البريدي (11-5605) رياض الصلح، لبنان، بيروت (1107-2811)
- من الضروري أن يشمل الطلب المعلومات التالية:
 - الاسم الكامل والعنوان البريدي
 - رقم الحساب المصرفي
 - رقم الهاتف
 - البريد الإلكتروني
- وصفا مفصلا للشكاوى والطريقة التي يرغب فيها العميل أن يتم الاتصال به.
- يتم نقل الشكاوى مباشرة إلى الجهة المختصة في مركز خدمة العملاء في المكتب الرئيسي. المسؤولة عن إقرار الاستلام والمتابعة. في بنك بيبلس، هدفنا الرد في أقرب وقت ممكن. خلال فترة لا تتعدى شهرا واحدا.
- لن يتم إطلاع إدارة وموظفي الفرع المعني على محتوى الشكاوى.
- لدى بنك بيبلس الأليات المناسبة التي تضمن أن يتم التعامل مع المراجعات (الشكاوى) بكل دقة وكفاءة في حال تلقى العميل ردا غير مرض على شكواه من بنك بيبلس، يحق له تقديم شكوى إلى أمين المظالم المالية وفقا لتشريعات قبرص.
- تفاصيل الاتصال بالمظالم المالية:
المظالم المالية لجمهورية قبرص
جادة اللورد بايرون، 13,1096 نيقوسيا



كيفية تقديم
المراجعة (الشكاوى)

كيفية تقديم المراجعة (الشكاوى)

Voice your complaint

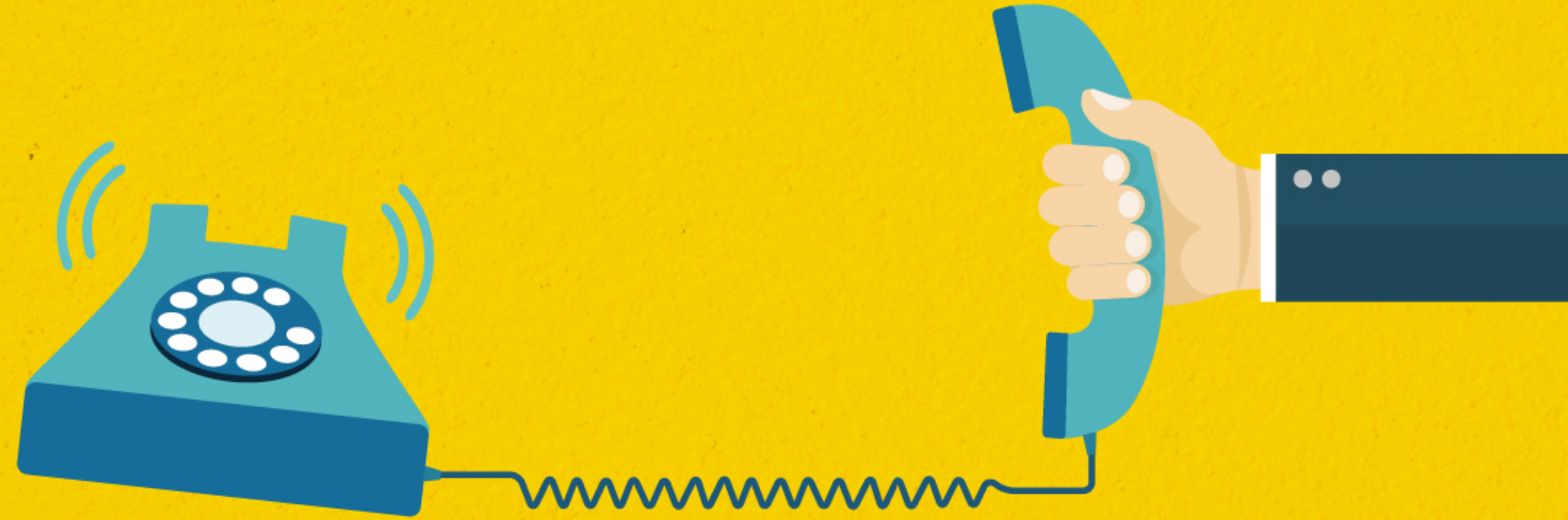
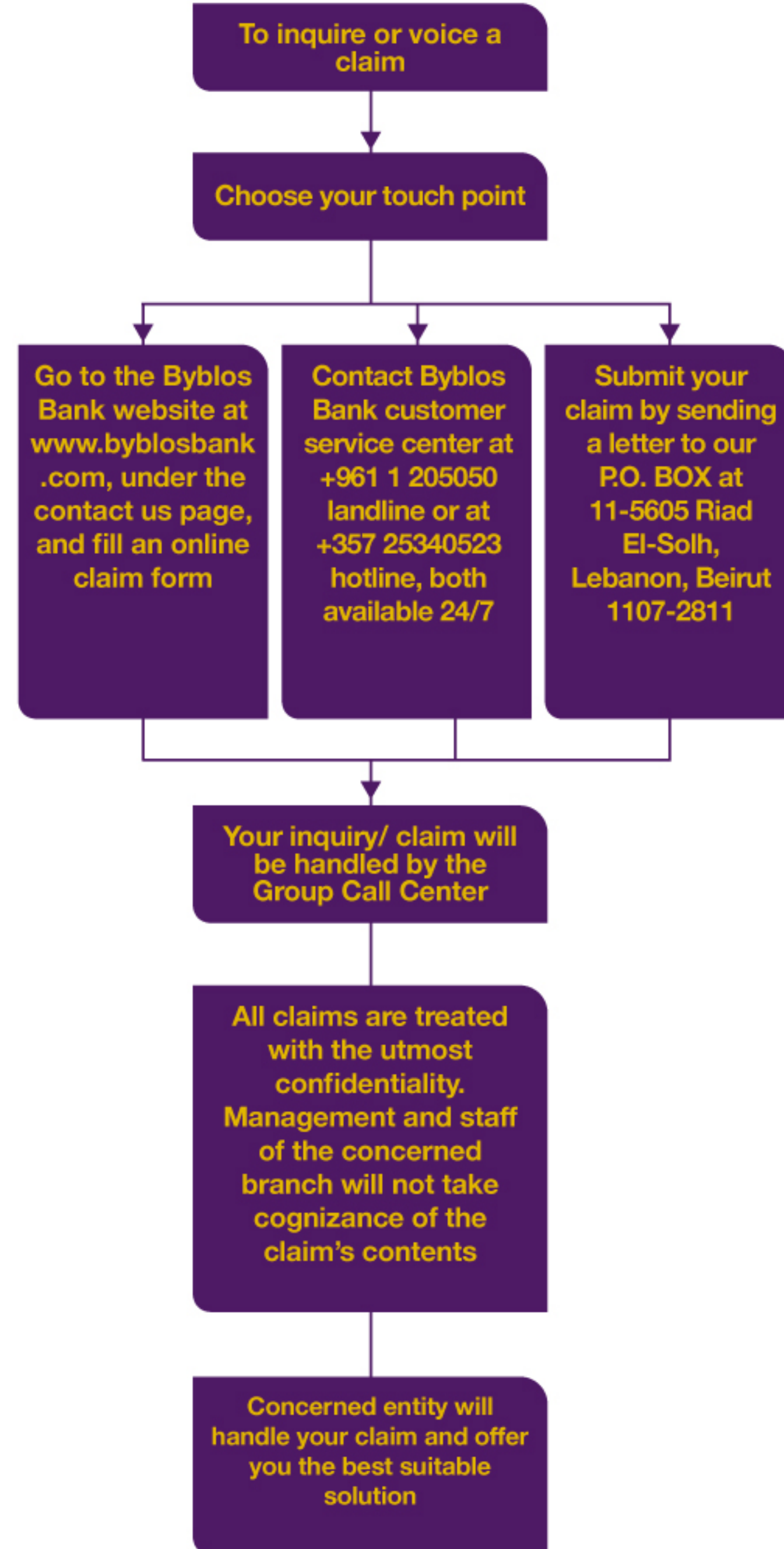


VOICE YOUR COMPLAINT

HOW TO SUBMIT YOUR COMPLAINT

- Before submitting a complaint, we recommend that you contact the designated officer on your account. Several issues can be resolved easily and swiftly by contacting your personal banker.
- To submit a claim customers can refer to claim stations available in Branches, through Byblos Bank website at www.byblosbank.com or by calling Byblos Bank customer service center available 24/7 at +961 1 205050 landline or at +357 25340523 hotline. Customers can also submit their claims by letter to Byblos Bank's P.O. BOX at 11-5605 Riad El-Solh, Lebanon, Beirut 1107-2811. In the complaint letter, it is essential that customers include the following important information:
 - Full name and postal address
 - Account number
 - Phone number
 - E-mail address
 - A detailed description of his complaint
 - The method in which costumers wish to be reached (Phone/ E-mail/ Post)
- Claims will be directly transferred to the Group Call Center at the head office, which will be responsible for receipt acknowledgment and follow-up. At Byblos Bank, our aim is to reply the soonest possible within the period of 1 month. The management and staff of the concerned branch will not take cognizance of the complaint's content.
- Byblos Bank has set a mechanism ensuring claims are handled with accuracy and efficiency. If the customer receives an unsatisfying reply to his complaint from Byblos Bank, then the customer has the right to submit the complaint to the Financial Ombudsman as per the relevant Cyprus legislation. The Financial Ombudsman contact details are as follows:
Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus
Lord Byron Av. 13, 1096 Nicosia
www.financialombudsman.gov.cy

CLAIM PROCESS TO FOLLOW



عملية متابعة المطالبة

