

زبائننا الكرام،

استناداً الى تعليمات البنك المركزي العراقي ولغرض تعزيز الثقة والاطمئنان بين المصرف والجمهور عموماً ونشر الوعي المصرفي بين الزبائن والموظفين وحماية الجمهور وتثقيفه لما لذلك من أثر إيجابي على الاستقرار المالي، يسرنا أن نعلمكم إنه تم إنشاء قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور.

من ضمن مسؤوليات القسم:

- استقبال الشكاوى والاستفسار عن أي مخالفة أو ملاحظة بموجب النموذج المعد لهذا الخصوص، وسيتم تلقي الشكاوى بالطرق التالية:

- البريد الإلكتروني
- البريد الشخصي
- الهاتف النقال
- صناديق الشكاوى الموجودة في الفروع
- موقع المصرف الإلكتروني

في ما يتعلق بالشكاوى والاقتراحات:

- يلتزم القسم وبعد دراسة الشكاوى بإجابة الزبون خلال مدة اقصاها خمسة عشر يوماً (10 يوم) وسيتم إعلامكم بالنتائج خلال مدة خمسة أيام (5 أيام) من تاريخ انتهاء التحقيق
- في حالة عدم حضوركم سيتم ارسال الرد من خلال البريد الإلكتروني [awareness.unit@bbac.com.lb](mailto:awareness.unit@bbac.com.lb)
- ستكون الشكاوى المقدمة الينا محاطة بالسرية التامة ولا يمكن تسريب المعلومات عن زبائن مصرفنا
- سيقوم موظفو القسم بالرد على استفساراتكم حول منتجات المصرف كافة
- يجب ان لا يكون موضوع الشكاوى منظورا امام القضاء
- يتمتع المصرف عن تقديم الزبون الى القضاء طالما الشكاوى المقدمة من الزبون لا تزال منظورة من القسم

لمزيد من المعلومات، يمكنكم زيارة أي فرع من فروع BBAC في العراق.