

Complaint Submission and Handling Procedure

MEAB bank s.a.l is always dedicated to provide distinguished services to its customers. Within our compliance framework we are committed to apply all the laws and circulars issued by the regulatory authorities, please find below the complaint submission and handling procedure.

Complaint/ Feedback submission procedure

The complaint is submitted:

1. Through a complaint form at all branches, inside the indicated claim boxes.
2. Through calling 01/826740 Ext.309 or 1569 (our 24/7 customer service department), where calls are recorded to serve you better.
 - From Monday to Thursday from 8:00 a.m till 4:00 p.m.
 - On Fridays from 8:00 a.m till 2:00 p.m
 - On Saturdays from 8:00 a.m till 1:00 p.m
3. Regular mail at the following address:
MEAB bank s.a.l,
Customer Protection Unit,
Beirut, Jnah, Adnan El-Hakim st. MEAB Bldg.
P.O Box: 14-5958 Beirut 1105 2080 Lebanon.
4. Email: complaint@meabank.com
5. Website: www.meabank.com

Complaint/ Feedback handling procedure

The Complaint/ Feedback is handled, after its submission, by the Customer Protection Unit at the Head Office as follows:

1. We will acknowledge the receipt of your Complaint/ Feedback within maximum 3 working days of the submission through your preferred channel of communication.
2. The Customer Protection Unit shall handle your Complaint/ Feedback and provide you with the result within maximum 15 days from the date of your Complaint/ Feedback submission.
3. Above period could be extended for additional 15 days for one time only in exceptional cases (example: when additional documents are required or any other matter requiring compulsory extension) and we shall inform you accordingly.
4. Once the Complaint/ Feedback is resolved, we will respond to you using your preferred channel of communication.
5. The Bank will document your consent on the case closure when you receive appropriate response.

Notes:

1. The claim will be directly transferred to the Customer Protection Unit at the Head Office, noting that the management and the staff of the branch will not take cognizance of its content unless required to resolve the issue related to your complaint.
2. You can always make a complaint to the Lebanese competent administrative or judicial authorities without passing through the Customer Protection Unit in the Bank.

آلية تقديم الشكوى ومراجعتها

ان سياسة بنك مياب ش.م.ل. حريصة دائماً على تقديم خدمات مميزة لعملائها. وفي اطار التزامها بجميع القوانين والتعاميم الصادرة عن السلطات الرقابية، ندرج أدناه آلية تقديم ومعالجة المراجعات والشكاوى.

آلية تقديم الشكوى/ المراجعة

تقدم الشكوى/ المراجعة:

1. عبر استمارة الشكاوى في خافة فروع بنك مياب ش.م.ل. داخل صناديق وضعت خصيصاً لهذه الغاية.
2. عبر الاتصال بالرقم 01/826740. مقسم 309 أو 1569 (مركز خدمة العملاء المتوفر 24/7)، حيث سيتم تسجيل المكالمات لخدمتكم بشكل أفضل.
 - من الاثنين إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 4:00 بعد الظهر.
 - أيام الجمعة من الساعة 8:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً.
 - أيام السبت من الساعة 8:00 صباحاً حتى 1:00 ظهراً.
3. عبر البريد العادي على العنوان التالي:
بنك مياب ش.م.ل.
وحدة حماية العملاء،
بيروت، الجناح، شارع عدنان الحكيم، بناية المصرف،
ص.ب: 14-5958 بيروت 1105 2080 لبنان.
4. عبر البريد الإلكتروني: complaint@meabank.com
5. عبر الموقع الإلكتروني: www.meabank.com

آلية معالجة الشكوى/ المراجعة

- تعالج الشكوى/ المراجعة عند تقديمها من قبل وحدة حماية العملاء في الادارة العامة على الشكل التالي:
1. سوف نعلمكم مباشرة وخلال فترة لا تزيد عن 3 أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى/ المراجعة، عبر وسيلة التواصل التي تحددها، بأننا تلقينا الشكوى وهي قيد الدرس.
 2. ستعتمد وحدة حماية العملاء الي معالجة الشكوى/ المراجعة وابلانكم بالنتيجة، خلال مهلة أقصاها خمسة عشرة يوماً من تاريخ تقديمها.
 3. يمكن تمديد هذه المهلة 15 يوماً إضافياً لمرة واحدة فقط وفي حالات استثنائية (مثلاً طلب مستندات أخرى أو أي أمر آخر يستدعي التمديد القسري) على أن يتم إعلامكم بذلك.
 4. عند معالجة الشكوى/ المراجعة، سنعلمكم بذلك عبر وسيلة التواصل التي تحددها.
 5. على المصرف توثيق موافقتكم على إقفال المراجعة في حال كان الرد مناسباً.

ملاحظات:

1. سوف يتم تحويل الشكوى مباشرة إلى وحدة حماية العملاء في الإدارة العامة، علماً أن إدارة الدائرة أو الفرع المعني وموظفيه لن يأخذوا علماً بمضمون المخلف إلا إذا طلب منهم حل المشكلة موضوع الشكوى.
2. باستطاعتكم دائماً تقديم شكوى إلى المراجع الإدارية أو القضائية اللبنانية المختصة دون المرور بوحدة حماية العملاء في المصرف.

Customer Rights and Duties

First: Customer Rights

1. Take cognizance of the terms, conditions and details of the product of service and to request ample explanations to be sure that he/she has understood them and can abide by them.
2. To obtain from the concerned employee a clear, ample and simplified explanation about the financial services and products with different risk levels.
3. To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question concerning an ambiguous clause or condition.
4. To request the use of Arabic in any document, correspondence or transaction with the Bank.
5. To request to read and obtain in advance a copy of each document and text referred to in any contract to be signed with the Bank.
6. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the customer, without bearing any additional cost.
7. To request from the Bank to determine the actual cost of the product or service, including the actual insurance cost and the computational method of the lending or deposit interest rate.
8. To choose freely an insurance company among at least five insurance companies that are acceptable to the Bank, specified in a written list, in case obtaining any product or service requires the submission of an insurance policy to the Bank.
9. To obtain any product or service provided it is suitable with the customer's request profile and perception of the likely financial risks associated to the product or service.
10. To obtain, for each product or service, a periodic detailed statement of account.
11. To refuse to sign a blank or incomplete form and ensure that all the required fields and figures in the form to be signed by the customer are correct and complete.
12. To have the possibility of submitting a claim regarding any service or product, and request from the Bank an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the claim outcome, and the procedure applied to submit the claim to other authorities whenever the customer is not convinced of the claim processing outcome.

Second: Customer Duties

1. To provide true, complete and accurate information when filling out any form provided by the Bank, and refrain from providing any false information.
2. To disclose all financial obligations when applying for a product or service, without prejudice to the rights conferred to customers by the Banking Secrecy Law.
3. To update the personal information submitted to the Bank, on a continuous basis and whenever required to do so.
4. To notify the Bank of any change pertaining to the customer status, whether the latter is a physical or moral person, namely with regards to its solvency, managerial structure or legal and financial status.
5. To comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.
6. To promptly notify the Bank of any unknown operation on their account.
7. To provide the Bank with their home and work address. Email, regular mail, and telephone number, and report any change of said information to enable the Bank to contact the concerned customer personally and thus ensure the privacy of information.

8. To review on a periodic and continuous basis the statements of accounts issued by the Bank related to all his accounts and commitments.
9. To abide by Anti-Money Laundering and Counter-Financing of Terrorism Laws and Regulations with regards to all transactions performed with the Bank, including the declaration of the real identity of the Beneficiary Right Owner and to submit the required documents.
10. To immediately notify the Bank when the customer acquires any foreign residency or nationality, including acquiring the green card or citizenship from the United States, and to abide by the provisions imposed by the Tax Laws related to the country of residency or foreign nationality including the American Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).

Third: Instructions to the Customer

1. Do not provide any other party, under any circumstances, with any details related to the customer's Bank account or any other banking or critical personal information, including account numbers, Personal Identification Numbers (PIN) and other confidential passwords.
2. Whenever facing financial difficulties preventing the customer from meeting their obligations or timely honoring their dues, refer to the Bank of in order to find out the best options for repayment, including the rescheduling of obligations.
3. Be careful when granting a proxy to a third party to complete your banking and financial transactions, whether it is an official proxy or banking proxy, by clearly determining the powers delegated under the said proxy.
4. Be aware of the inherent risks in conducting any banking transactions based on instructions given by the customer to the Bank via e-mail, telephone, fax or any other electronic channel, namely with regards to errors that might occur while sending the said instructions, or with regards to their accuracy, or to any fraud that might occur. In this respect, the customer shall take all necessary preventive measures.

We reviewed the above provisions and hereby acknowledge their content and have received a copy thereof after explaining its content in a clear and comprehensive manner by the Bank.

10. ابلاغ المصرف فوراً عن اكتساب العميل لأي إقامة أو جنسية أجنبية أخرى بما في ذلك الإقامة وجنسية الولايات المتحدة الأميركية والتقييد بالأحكام التي تفرضها قوانين تبادل المعلومات لغايات ضريبية المحلية منها والدولية لا سيما قانون الضريبة الأميركية FATCA ومعايير الإبلاغ الموحد CRS.

ثالثاً: إرشادات للعميل

1. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة بما في ذلك أرقام الحسابات ورموز التعريف الشخصي وغيرها من الأرقام السرية، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
2. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الإيفاء بالتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماته.
3. التنبيه عند منح وكالات للغير وفقاً للنموذج المعتمد لدى المصرف أو وكالات رسمية لإنجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.
4. التنبيه لوجود مخاطر تواكب إجراء أي عمليات مصرفية يقوم بها العميل بموجب تعليمات موجهة إلى المصرف بواسطة البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الفاكس أو أية وسيلة إلكترونية أخرى، لا سيما لجهة الأخطاء التي يمكن أن يرتكبها العميل في إرسال هذه التعليمات أو لجهة عدم وضوحها وصعوبة فهمها من قبل المصرف أو لجهة أي تزوير يمكن أن يلحق بها واتخاذ جميع إجراءات الحيطة.

لقد اطلعنا على أحكام الحقوق والواجبات والإرشادات المبينة أعلاه وأخذنا علماً بمضمونها واستلمنا نسخة من هذه اللائحة بعد شرح محتواها بشكل واضح ومفهوم من قبل المصرف.

حقوق وواجبات العميل

أولاً : حقوق العميل

1. الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
2. الحصول على شرح واضح وواف ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
3. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
5. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والإحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
7. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
8. حرية إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف ومبينة في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة منسروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف.
9. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. الحصول دورياً على كشف مفصّل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
11. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية للإبلاغ بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

ثانياً: واجبات العميل

1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصّة بالمصرف والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن إلتزاماته المالية كآفة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها قانون سرية المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدّمة إلى المصرف بشكل مستمرّ وكلما طلب منه ذلك.
4. إبلاغ المصرف عن أي تغيير يطرأ على وضعه أكان شخصاً طبيعياً أو معنوياً لا سيما لجهة ملاءته أو هيكلية الإدارية أو وضعه القانوني والمالي.
5. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
6. في حال إكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف بذلك على الفور.
7. تزويد المصرف بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف من الإلتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.
8. الأطلاع بشكل دوري ودائم على البيانات والكشوفات الصادرة عن المصرف العائدة لجميع أنواع حساباته والتزاماته المصرفية.
9. التقيد بقوانين وأنظمة مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب لجهة كافة العمليات المنفذة بواسطة المصرف بما فيها الإفصاح عن هوية صاحب الحق الأقتصادي الفعلي وتقديم المستندات المطلوبة.



Branch _____ الفرع

Customer Name _____ اسم العميل

Customer ID _____ رقم الحساب

Customer Signature _____ توقيع العميل

Date _____ التاريخ

Signed in my presence
جرى التوقيع بحضوري

Validated by BM/ABM
مصادقة إدارة الفرع

In order to communicate with the Bank and to ensure full transparency in any banking operation I conduct, I would like to take advantage of the SMS service without any reservation by receiving messages on my cell phone number _____ and I am committed to inform your bank in writing of any amendment on the phone mentioned before and I take full responsibility arising as a result of an amendment derived from not informing you about.

يهدف الحصول على صلة تواصل مع المصرف والوصول إلى الشفافية التامة في أي نشاط مصرفي اود الاستفادة من خدمة SMS الرسائل الإلكترونية دون أي تحفظ على أن ترسل الرسائل على هاتفي الخليوي رقم _____ والتزم بإعلام مصرفكم خطياً عن أي تعديل لرقم الهاتف المذكور واتحمل كامل المسؤولية التي تترتب نتيجة عدم إبلاغكم بتعديل رقم هاتفي الخليوي.