

LSB COMPLAINTS HANDLING PROCESS

Our values being Sincerity, Transparency, Integrity, Credibility, Equality & Commitment, YOUR OPINION HIGHLY MATTERS TO US! Your feedback is essential for ensuring a better & more efficient service for our esteemed clientele.

Should you have any complaint about the service you have received or about the bank in general, please use one of the following channels to provide your feedback.

Details of LSB complaints handling process are provided below for your perusal:

1. Select any of the following means:
 - a- Fill in manually the Complaint Form at the Branch, seal it, and drop it in the Complaint Box. Forms will be sent directly at the end of each day to the Customers Protection Unit for processing.
 - b- Download the Complaint Form from LSB website, fill it and resend it by email to the Customers Protection Unit at cpu@lebaneseswissbank.com
 - c- Fill in the form & send it by courier to Customers Protection Unit – P.O.Box: 11-9552 Beirut, Lebanon.
 - d- Call Customers Protection Unit directly on 01.254150 during banking working hours.
2. You will then receive a notification acknowledging receiving your complaint and will be contacted within three working days.
3. You will be contacted with the outcome of your claim within 15 working days. In case any additional documents or information are required to answer to your complaint, the reply period will be extended to another 15 working days.

P.S.: * For your confidentiality, management & staff at the concerned branch will not take cognizance of the form's contents.

* Please note also that you can address their complaint directly to the Lebanese administrative or judicial authorities.

لضمان خدمة أفضل وأكثر فعالية لعملائنا الكرام، نوضح لكم فيما يلي عملية تقديم أي شكوى نتيجة سوء معاملة أو عدم إكتفانكم بالخدمة المقدمة لكم في المصرف.

1. يمكنكم تقديم الشكاوى عبر إحدى الطرق التالية:

- أ- تعبئة نموذج الشكاوى يدوياً في الفرع، ووضعه في صندوق الشكاوى. يرسل المكتوب مباشرة الى قسم حماية العملاء.
- ب- تحميل نموذج الشكاوى من موقع البنك اللبناني السويسري الإلكتروني، تعبئته، وإرساله الى عنوان بريد قسم حماية العملاء الإلكتروني cpu@lebaneseswissbank.com
- ج- تعبئة نموذج الشكاوى وإرساله الى صندوقنا البريدي P.O.BOX 11-9552 Beirut, Lebanon
- د- الإتصال مباشرة بقسم حماية العملاء على 01-254150 خلال ساعات عمل المصرف

Customers Protection Unit

2. سيتم إبلاغكم بإستلام الشكاوى خلال 3 أيام عمل.

3. لن تتعدى مهلة الإجابة 15 يوم عمل ما لم ينجم أي تأخير عن أسباب استثنائية أو على صلة بالعمل. سيتم التعامل مع الشكاوى بمنتهى السرية.

يمكن للعميل تقديم الشكاوى مباشرة الى السلطات الإدارية أو القضائية اللبنانية.