

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, please use one of the following channels to provide feedback.

Details of LSB complaints handling process are provided below:

- a- Fill in manually the Complaint Form at the Branch, seal it, and drop it in the Complaint Box. Forms will be sent directly to the Customers Protection Unit for processing.
- b- Download the Complaint Form from LSB website, fill it in and send 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

You will then receive a notification acknowledging your complaint and will be contacted within three working days.

In the event we are unable to provide an immediate solution to your complaint, you will be provided with a Complaint Reference Number, together with the approximate time frame required to resolve the matter.

You will be contacted by the committed date with the outcome of your claim (within 15 days maximum, renewable another 15 days in case any additional documents are required).

- P.S.:
- * Management & staff at the concerned branch will not take cognizance of the form's contents.
 - * Customers can address their complaint directly to the Lebanese administrative or judicial authorities.

لضمان خدمة أفضل وأكثر فعالية لعملائنا الكرام، يمكنكم تقديم الشكاوى عبر الطرق التالية:

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

سيتم إبلاغكم بإستلام الشكاوى خلال 3 أيام عمل.
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.