

Feedback/Complaint Procedure Guide

Dear Esteemed Customer,

At Lebanese Islamic Bank s.a.l., we appreciate and value your Customer Experience Feedback regarding our products and services.

Each Feedback/Complaint received is directly forwarded to the "**Unit responsible for the Principles of Banking and Financial Operations with Customers**", which directly reports to the General Manager. The Unit is independent from the execution of banking operations to ensure a transparent, efficient and confidential complaint handling.

Below are the various channels through which you may register your Feedback/Complaint or compliments you may have concerning the service provided by our Financial Institution.

Channels available for Feedback/Complaint:

1. **LIB Hotline number** +961-1-42 56 42, from 8.00 AM till 20.00 local time (+2 GMT)), where phone calls are recorded to ensure quality.
2. **E-mail** (lib@libonline.com.lb)
3. **Regular courier** to: Lebanese Islamic Bank s.a.l. – Liberty Tower Building, Rome Street, Hamra - Beirut, Lebanon - P.O Box 113 - 5357.
4. **LIB Website** (<http://www.lebaneseislamicbank.com.lb/downloads.asp>) where you can download the form, fill it and send it by regular mail or by email.

What should you expect from LIB?

- If the problem is not solved on the spot, we will contact you using your preferred channel of communication within 3 working days of receipt of your complaint.
- We will inform you of the time needed to treat your complaint (maximum 15 days as at the date of receipt of the complaint).
- Above time frame may be extended on an exceptional basis for one time, if and when additional documents are required.
- Once the case is solved, we will respond to you using your preferred channel of communication.

We appreciate your communication with us, and shall always endeavor to provide you with an exceptional LIB Customer Experience.

دليل مراجعات/شكوى العملاء

حضرة العميل المحترم،

يقدر البنك الإسلامي اللبناني ش.م.ل. تجربة عملائه المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي يقدمها، ويعطي أهمية لكل مراجعة أو شكوى ويحيلها الى الوحدة المسؤولة عن أصول اجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء، التي ترفع تقاريرها مباشرة إلى المدير العام. تتميز هذه الوحدة باستقلاليتها عن تنفيذ العمليات المصرفية، وذلك ضماناً للشفافية وسرعة المعالجة و السريّة والخصوصية التامة.

تتلقى الوحدة مراجعات العملاء على الوسائل التالية:

1. عبر رقم الهاتف الساخن: +961-1-42 56 42 من الاثنين إلى السبت من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 20:00 ليلاً، حيث يتم تسجيل المكالمات لخدمتكم بشكل أفضل.
2. البريد الإلكتروني: lib@libonline.com.lb
3. البريد العادي على العنوان التالي: بناية لبيرتي تاور- شارع روما- الحمراء- بيروت، لبنان- ص.ب. 5357 - 113.
4. الموقع الإلكتروني: <http://www.lebaneseislamicbank.com.lb/ar/downloads.asp> حيث يمكنك تعبئة وتقديم المراجعة بواسطة البريد العادي او البريد الإلكتروني.

آلية معالجة المراجعة/الشكوى:

- في حال لم تتم معالجة المراجعة/الشكوى عند تقديمها، سوف نعلمكم عبر وسيلة التواصل الفضلى لديكم، وخلال فترة لا تزيد عن 3 أيام عمل من تاريخ تقديم المراجعة/الشكوى، بأننا تلقيناها وهي قيد الدرس.
- سيتم إبلاغكم بالوقت اللازم للنظر بالمراجعة/الشكوى وبالمهلة القصوى للردّ على ألا تتعدى هذه المهلة 15 يوماً من تاريخ تقديمها.
- 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.
- حينما تتم معالجة المراجعة/الشكوى، سوف نعلمكم بذلك عبر وسيلة التواصل التي حدّثتموها.

نقدر تواصلكم معنا، ونسعى دائماً لتأمين التجربة الأفضل لكم.