

إستمارة الشكاوى

التاريخ: _____ / _____ / _____
إستمارة رقم: _____
{خاص بالإدارة}

حضرة السيد / السيدة / الكريم (ة)

نحن نرحب بأي ملاحظة أو إقتراح أو حتى شكوى تتقدمون بها، وسيتم متابعة شكاوكم من قبل الوحدة المختصة لدى مؤسستنا.

إسم العميل: _____ الفرع: _____

رقم الهاتف: _____ رقم الحساب: _____

عنوان البريد الإلكتروني: _____ ص.ب. رقم: _____

العنوان الكامل: _____

كيف تفضل أن نتصل بك: هاتف ص.ب. بريد الإلكتروني وقت الإتصال: _____
{ من الساعة ٨.٠٠ ق.ظ. حتى ٥.٠٠ ب.ظ. }

الرجاء وضع إشارة x في الخانة المطلوبة: شكاوى مختلف

الرجاء تحديد سبب الشكاوى أو الملاحظة:

الفائدة العملات الشروط والأحكام سلوك الموظفين مختلف (يرجى التحديد)

منتج أو خدمة:

قروض حسابات إئتمانية تحاويل مالية استثمار إدارة أملاك مختلف (يرجى التحديد)

توقيع العميل

يرجى أخذ العلم بأن هذا النموذج يجب أن يملأ بشكل صحيح ويودع مع المستندات اللازمة في:

* مغلف مقفل وموقع وفقاً للأصول داخل الصندوق المخصص للشكاوى لدى فرع المؤسسة.

* أو يمكنكم إرساله عبر بريدنا الإلكتروني ccf@ccf.com.lb.

* أو عبر صندوق البريد رقم ٧٤٠٨-١١/رياض الصلح - بيروت - الوسط التجاري - مبنى اللعازارية - بلوك ٤ - ط.اول.

يتم تحويل الشكاوى مباشرة إلى وحدة مختصة في الإدارة العامة. علماً أن إدارة الفرع المعني وموظفيه لن يأخذوا علماً بمضمون

المغلف إلا إذا طلب منهم حلّ المشكلة موضوع الشكاوى. سوف يتم الاتصال بكم خلال ٣ أيام. وإلا فيمكنكم الاتصال بالفرع

الرئيسي على الرقم ٩٩٩١١١ ١ ٩٦٦١ + خلال الدوام أو على الرقم الخليوي: ٠٣/٨٨٠٤١٤ تتم معالجة الشكاوى خلال ١٥ يوماً.

نرجو الإطلاع على نموذج حقوق وواجبات العميل المودعة في كل فرع وعلى صفحتنا الإلكترونية www.ccf.com.lb.



Complaint Form

Date: ___ / ___ / ___

Ref: _____
(To be filled by administration)

Dear Sir / Madam,

We greatly value your feedback with regards to our standards of service, and we welcome any concerns, recommendations, suggestions or even complaints you may have.

The responsible committee will follow up with your complaint.

Customer Name: _____ Branch: _____

Contact Number: _____ Account number: _____

E-mail Address: _____ P.O.Box: _____

Full Address: _____

How do you prefer us to contact you:

phone P.O.Box Email

Specify the time: _____

(From 8:00 am to 5:00 pm)

Please mark by X one of the option: Other Complaint

Please specify the reason of the complaint or comment:

Interest Commission/charges Terms & Conditions Employee Behavior
 Others (to specify)

Product /Service:

Loans Fiduciary placement Transfers Investment Property management
 Others (to specify)

Customer Signature

Please be advised that this form must be properly filled and deposited along with necessary documents:

* In an envelope, duly closed and signed, inside the dedicated complaint box at the branch.

* Or send it to our e-mail: ccf@ccf.com.lb .

* Or through our P.O.Box 11-7408 Riad El Solh-Beirut-Central District-Lazarieh Center- Bloc 4-1st Floor.

The claim will be directly transferred to a specialized unit at the Head Office; the management and staff of the concerned branch will not take cognizance of its content unless required to solve the problem. You will be contacted within 3 working days, if not please call our Head Office on +961 1 999111 during our working hours or the mobile no: 03/880414. Claims shall be handled and settled within 15 days. Kindly acknowledge the customer rights and duties available in every branch, also available on our website: www.ccf.com.lb .

Broker at the Beirut Stock Exchange

Solidere Tel. (+961) (1) 999111 Fax. (+961) (1) 999222
Jounieh Tel. (+961) (9) 646464 Fax. (+961) (9) 646564
Clemenceau Tel. (+961) (1) 374242 Fax. (+961) (1) 364670
P.O. Box 11-7408 Riad El Solh - Beirut 1107-2240 Lebanon
E-mail. ccf@ccf.com.lb - www.ccf.com.lb - Swift: CCFXLBBE