

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.

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.

Feedback/Complaint submission procedure

The complaint is submitted:

1. Through a Complaint form at all Branches, inside the indicated complaint boxes.
2. Through phone number : 07809284049
3. Email: iraqcustomerprotection@meabank.iq

آلية تقديم المراجعة/الشكوى

تقدم المراجعة/الشكوى:

1. عبر استمارة الشكاوى في كافة فروع بنك مياب ش.م.ل، داخل صناديق وضعت خصيصاً لهذه الغاية.
2. عبر الهاتف على الرقم : 07809284049
3. عبر البريد الالكتروني iraqcustomerprotection@meabank.iq

Feedback/Complaint handling procedure

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

1. We will acknowledge the receipt of your Feedback/Complaint within maximum 3 working days of the submission through your preferred channel of communication.
2. The Customer Protection Unit shall handle your Feedback/Complaint and provide you with the result within maximum 15 days from the date of your Feedback/Complaint 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 Feedback/Complaint 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.

آلية معالجة المراجعة/الشكوى

تعالج المراجعة/الشكوى عند تقديمها من قبل (قسم التوعية وحماية الجمهور) في الادارة العامة على الشكل التالي:

1. سوف نعلمكم مباشرة وخلال فترة لا تزيد عن 3 أيام عمل من تاريخ تقديم المراجعة/الشكوى، عبر وسيلة التواصل الفضلى التي تحددونها، بأننا تلقينا الشكوى وهي قيد الدرس .
2. ستعتمد وحدة حماية العملاء الى معالجة المراجعة/الشكوى وابلغكم 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 المراجعة/الشكوى، سنعلمكم بذلك عبر وسيلة التواصل الفضلى التي تحددونها.
5. على المصرف توثيق موافقتكم على إقفال المراجعة في حال كان الرد مناسباً.

ملاحظات:

- 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 Iraqi competent administrative or judicial Authorities without passing through the Customer Protection Unit in the Bank.

1. سوف يتم تحويل الشكوى مباشرة إلى (قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور) في الإدارة العامة، علماً أن ادارة الفرع المعني وموظفيه لا يتم ابلغهم بمضمون المغلف الا إذا طُلب منهم حل المشكلة موضوع الشكوى .
2. باستطاعتكم دائماً تقديم شكوى إلى المراجع الإدارية أو القضائية العراقية المختصة دون المرور بوحدة حماية العملاء في المصرف.

بنك مياب ش.م.ل - فرع العراق
قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور
07809284049