|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **REFERENCE:** |  |  | **DATE :** |  |

**CLIENT’S INFORMATION**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Last Name/ First Name   |  | | --- | |  | | Address   |  | | --- | |  | |
| Phone number (land line/mobile)   |  | | --- | |  | | Email   |  | | --- | |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SGBL CLIENT:** | **Yes** | **No** | |
| Branch   |  | | --- | |  | | | | N Account Number   |  | | --- | |  | | |

**OBJECT OF THE CLAIM**

|  |  |
| --- | --- |
| Products/ Services : | Charges (Fees/ commissions) |
| Bank accounts | Processing time |
| Loans | Reception (Behavior, waiting line and handling) |
| Cards | Inappropriate advice |
| Investment products | Banking Secrecy |
| Other, specify : | Other, specify : |

**DETAILS OF THE CLAIM**

|  |
| --- |
|  |

**ANSWER REQUIRED VIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Phone | Preferred time | |  | *(from Monday to Friday between 8am and 3pm)* |
| Fax | Email | Mail | | Other |

The claim will be handled by the dedicated unit directly related to the general management. You will receive a confirmation of reception within 3 working days, after which your claim will be reviewed and a feedback will be sent to you within 15 working days. In exceptional cases, when the claim requires an additional processing time, you will be notified that an extension of 15 working days will apply.

|  |  |
| --- | --- |
| **CLIENT SIGNATURE** | **BRANCH SIGNATURE / DEDICATED UNIT** |
|  |  |

*Kindly send this form to the following email address and attach any document that may justify your claim:* ***qualite.sgbl@sgbl.com***

*You can also reach us on* ***+961 1 484184*** *from Monday to Friday between 8am and 3pm.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **التاريخ :** |  |  |  | **REFERENCE** |

**معلومات خاصّة بالعميل**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| العنوان | | الإسم والشهرة | |
|  |  | |  |
| البريد الإلكتروني | | رقم الهاتف (ثابت / محمول) | |
|  |  | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **عميل في SGBL** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| رقم الحساب | الفرع | |
|  |  |  |

**موضوع المراجعة**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**تفاصيل المراجعة**

|  |
| --- |
|  |

**طريقة الإجابة المفضّلة لديك عبر:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **الوقت المفضّل** | |  | | *(من الإثنين إلى الجمعة، بين الساعة الثامنة صباحاَ والثالثة بعد الظهر)* | |
|  | |  | |  | |  |

سوف يتمّ تحويل هذه المراجعة الى الوحدة المختصّة في الإدارة العامّة. على أن تتلقى تأكيداً على استلام مراجعتك خلال 3 أيام عمل، ليتمّ بعدها دراستها والإجابة عليها في غضون 15 يوم عمل. في بعض الحالات الاستثنائية، حيث تتطلّب المراجعة وقت معالجة إضافي، سوف يتمّ إعلامك بتمديد 15 يوم عمل.

|  |  |
| --- | --- |
| **إمضاء الفرع/ الوحدة المختصّة** | **إمضاء العميل** |
|  |  |

*الرجاء إرسال هذا النموذج إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي وإرفاقه بأي مستند قد يساهم في دعم هذه المراجعة:* [***qualite.sgbl@sgbl.com***](mailto:qualite.sgbl@sgbl.com)

*كما يمكنك الإتصال بنا على الرقم 484184/01 من الإثنين إلى الجمعة، بين الساعة الثامنة صباحاَ والثالثة بعد الظهر.*