

CLAIM FORM

REFERENCE:

DATE: / /

CLAIM: Written Oral

CLIENT'S INFORMATION:

Last name / First name

Phone number (land line / mobile)

Email address

SGBL CLIENT: Yes No

Branch

Account Number

OBJECT OF THE CLAIM:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Products / Services: | <input type="checkbox"/> Charges (Fees / commissions) |
| <input type="checkbox"/> Bank accounts | <input type="checkbox"/> Processing time |
| <input type="checkbox"/> Loans | <input type="checkbox"/> Reception (Behavior and handling) |
| <input type="checkbox"/> Cards | <input type="checkbox"/> Banking secrecy |
| <input type="checkbox"/> Investment products | <input type="checkbox"/> Other, specify : |
| <input type="checkbox"/> Other, specify : | |

DETAILS OF THE CLAIM:

ANSWER REQUIRED BY:

Phone Preferred time (from Monday to Friday between 8am and 3pm)

Email

** A dedicated unit (the Quality Department) will handle the claim.*

** Client will receive a confirmation of reception within 3 working days, after which the claim will be reviewed and a feedback will be shared within 15 working days. In exceptional cases, when the claim requires an additional processing time, an extension of 15 working days may apply.*

CLIENT SIGNATURE	BRANCH SIGNATURE / DEDICATED UNIT
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Any supporting document is to be attached and to be sent with this form to the following email address: qualite.sgbl@sgbl.com

The Quality department team is at clients' service from Monday to Friday between 8am and 3pm on +961 1 484184.

استمارة المراجعات

التاريخ: / /

رقم المراجعة:

معلومات خاصة بالعميل:

الشهرة / الإسم

رقم الهاتف (ثابت / محمول)

البريد الإلكتروني

عمل في SGBL:

نعم

كلا

الفرع

رقم الحساب

موضوع المراجعة:

المنتجات والخدمات

الحسابات المصرفية

الفروض

البطاقات

الأدوات الإستثمارية

غيره، حدّد :

الكلفة (المصاريف والعمولات)

فترة معالجة المعاملة

الإستقبال (السلوك وطريقة الإهتمام)

السرية المصرفية

غيره، حدّد :

تفاصيل المراجعة:

طريقة الإجابة المفضّلة عبر:

الهاتف الوقت المفضّل

(من الإثنين إلى الجمعة، بين الساعة الثامنة صباحاً والثالثة بعد الظهر)

بريد إلكتروني

* سوف يتم تحويل هذه المراجعة الى الوحدة المختصة (The Quality department).
* سيتلقى العميل تأكيداً علي استلام المراجعة خلال 3 أيام عمل، لينتم بعدها دراستها والإجابة عليها في غضون 15 يوم عمل. في بعض الحالات الاستثنائية حيث تتطلب المراجعة وقت إضافي، يمكن ان تمتد الفترة 15 يوم عمل.

إمضاء العميل

إمضاء الفرع / الوحدة المختصة

QUAL_FDR_V2_0623_AR

يجب إرسال أي مستند قد يساهم في دعم هذه المراجعة مرفقاً بهذا النموذج إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي:
qualite.sgbl@sgbl.com

فريق عمل الوحدة المختصة Quality department في خدمة العملاء من الإثنين إلى الجمعة، بين الساعة الثامنة صباحاً والثالثة بعد الظهر
على الرقم +961 1 484184