



SOGELEASE LIBAN



SOGELEASE LIBAN

استمارة
المراجعات

FICHE DE
RÉCLAMATION

٠١-484 184

sgbl.com

٠١-484 184

sgbl.com



Courrier adressé à l'unité dédiée au traitement des réclamations à la SGBL
بريد موجه الى الوحدة المختصة بمعالجة المراجعات في SGBL

CHER(E) CLIENT(E),

Vos suggestions ou réclamations sont importantes pour améliorer la qualité de nos produits et services. Pour nous en faire part, merci de remplir cette brochure et la glisser dans la boîte de réclamations.

Elles seront traitées en toute confidentialité par l'unité dédiée à cet effet au sein de la direction générale.

OBJET DE VOTRE RÉCLAMATION

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Produits et services
<input type="checkbox"/> Prêts
<input type="checkbox"/> Leasing | <input type="checkbox"/> Accueil (comportement, et prise en charge)
<input type="checkbox"/> Conseil non adapté
<input type="checkbox"/> Secret bancaire
<input type="checkbox"/> Autre, à spécifier : |
| <input type="checkbox"/> Tarification (frais/commissions)
<input type="checkbox"/> Délais de traitement | |

عملينا الكريم،

إن اقتراحاتك أو مراجعاتك مهمة لتحسين نوعية منتجاتنا وخدماتنا. لمشاركتنا بها، الرجاء ملء هذه الإستمارة ووضعها في صندوق المراجعات. سوف يتم معالجة مراجعتك بسريّة تامّة من قبل الوحدة المختصة في الإدارة العامة.

موضوع المراجعة

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> المنتجات والخدمات
<input type="checkbox"/> القروض
<input type="checkbox"/> ايجار تمويلي
<input type="checkbox"/> الكلفة (المصاريف والعمولات) :
<input type="checkbox"/> غيره، حدّد: | <input type="checkbox"/> الاستقبال (السلوك، وطريقة الاهتمام)
<input type="checkbox"/> توجيه غير مناسب
<input type="checkbox"/> السريّة المصرفيّة
<input type="checkbox"/> فترة معالجة المعاملة |
|--|---|

دÉTAILS DE LA RÉCLAMATION

Vous recevrez une confirmation de la réception de votre réclamation sous 3 jours ouvrables et une réponse vous sera communiquée sous 15 jours ouvrables. Dans certains cas exceptionnels, si la réclamation nécessite un délai de traitement additionnel, vous serez avisé d'une prolongation de 15 jours ouvrables.

سوف تتلقى تأكيداً على استلام مراجعتك خلال 3 أيام عمل، على أن يتم الإجابة عليها في غضون 15 يوم عمل. في بعض الحالات الاستثنائية، حيث تتطلب المراجعة وقت معالجة إضافي، سوف يتم إعلامك بتمديد 15 يوم عمل.

RÉPONSE SOUHAITÉE PAR

- Téléphone Heure préférée (du lundi au vendredi de 8h à 17h et samedi de 8h à 13h)

- Fax Email Courrier Autre

Nom	Prénom
Date	Tel.
Email	
Adresse	

طريقة الإجابة المفضّلة لديك عبر

- الهاتف الساعة المفضّلة من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى 5 مساءً والسبت من الساعة 8 صباحاً حتى الواحدة ظهراً

- الفاكس البريد الإلكتروني البريد غيره

الاسم	الشهرة
التاريخ	رقم الهاتف
البريد الإلكتروني	
العنوان	

Vous pouvez également nous joindre au **01-484 184**, du lundi au vendredi de 8h à 17h et le samedi de 8h à 13h, ou par courriel à l'adresse électronique qualite.sgb@socgen.com.

كما بإمكانك الاتصال بنا على الرقم **01-484 184** من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة الثامنة صباحاً حتى الخامسة مساءً والسبت من الساعة الثامنة صباحاً حتى الواحدة ظهراً، أو عبر البريد الإلكتروني على العنوان التالي: qualite.sgb@socgen.com