

INFORMATION CLIENTELE
Mise en place de la Médiation Bancaire

La communauté bancaire, sur recommandations formulées par Bank Al-Maghreb, a mis en place une procédure de médiation conventionnelle qui vise à régler à l'amiable tout litige bancaire portant sur la gestion des comptes à vue, comptes d'épargne ou encore moyens de paiement...

La Médiation se veut être le moyen de résoudre à l'amiable, et à titre gracieux et confidentiel, tout litige sans avoir recours à une éventuelle action en justice, souvent longue et coûteuse.

L'intervention du Médiateur* ne peut se faire qu'après un éventuel échec de dialogue avec votre banque.

Ainsi, en cas de réclamation sur le fonctionnement de votre compte ou sur le traitement d'une opération, adressez-vous à votre agence, ou faites un courrier détaillé à la Direction Qualité de la Société Générale, ou appelez notre Service Relations Clients « Sogetel » au 05 22 42 42 43.

Nous nous engageons à vous répondre dans les plus brefs délais. Toutefois, si au delà de 21 jours suivant l'envoi de votre réclamation, vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez saisir directement le Médiateur par courrier.

Celui-ci disposera alors d'un délai de 2 mois pour analyser votre dossier et vous proposer une solution amiable.

Notre Service Relations Clients reste à votre disposition pour toute information complémentaire.

Direction Qualité
55, BD ABDELMOUMEN
20100 Casablanca
Mail : sgma.qualite@socgen.com

Le médiateur bancaire
Groupement Professionnel des Banques du Maroc
8 Avenue Moulay Rachid
Espace Porte d'Anfa Casablanca

*Le médiateur bancaire est désigné par le comité de la médiation bancaire, il présente toutes les garanties d'indépendance et d'impartialité, tant à l'égard des banques, que de leurs dirigeants et de la clientèle, ainsi que des compétences reconnues en matière juridique et financière.