

# POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS

---

## Préambule

La gestion des réclamations est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des services. C'est dans cet esprit qu'a été élaborée la présente politique.

La mise en place d'un système de gestion des réclamations vise à garantir un traitement des réclamations envoyées par les clients et à diminuer le nombre de dysfonctionnements sur base des principes suivants :

- La réclamation est un droit du client ;
- Une réclamation est une chance et doit être l'opportunité de déceler les faiblesses de l'organisation ;
- Le système de gestion des réclamations doit être accessible ;
- Le traitement des réclamations doit être effectué dans les meilleurs délais et en application d'un processus de traitement simple, accessible et uniforme

## Objectif

Le présent document a pour objectif de guider les clients dans la manière de déposer une réclamation. Il est également conçu pour les informer sur les engagements pris par CDG Capital et leur apporter tout renseignement utile sur la procédure de traitement des réclamations ainsi que les voies de recours possibles.

Date	Versions	Nature/raison des modifications
Mai 2012	V1	Création du document
Janvier 2015	V2	Actualisation compte tenu des évolutions organisationnelles
juin 2018	V3	Actualisation compte tenue de l'évolution du cadre réglementaire : entrée en vigueur le 14 en septembre 2017, de la circulaire n°10/W/16 relative aux modalités de traitement des réclamations de la clientèle des établissements de crédit

W

### **Définition de la réclamation**

Constitue une réclamation, toute déclaration actant un différend, une insatisfaction ou une contestation, adressée par la clientèle, ou à travers Bank Al Maghrib, à CDG Capital à propos d'un produit, d'une prestation ou d'un service auquel elle a souscrit ou souhaite souscrire.

### **Transmission des réclamations**

La réclamation doit être envoyée par courrier ou courriel à l'interlocuteur habituel du client ou à la Conformité. La conformité peut être directement contactée à travers l'adresse électronique : [Reclamation@cdgcapital.ma](mailto:Reclamation@cdgcapital.ma) ou à l'adresse suivante : Place Moulay El Hassan, Tour Mamounia, Rabat.

La communication envoyée par le client doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. Un formulaire réclamation est disponible sur le site de CDG Capital.

Afin de permettre le traitement de la réclamation, le client adresse à la banque les documents ou les informations qui pourraient être demandés.

### **Traitement des réclamations au sein de CDG Capital**

CDG Capital s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client suivant la procédure en vigueur et selon les principes suivants :

- transparence à l'égard du client ;
- objectivité ;
- délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

Les dysfonctionnements à l'origine des réclamations clients sont identifiés afin de mettre en œuvre des actions correctrices nécessaires.

### **Délais de traitement de la réclamation**

Un courrier accusant réception de sa réclamation est envoyé sans délai au client.

Le client reçoit un courrier de réponse dans un délai de 10 jours ouvrables à 2 mois maximum à compter de la date de réception de sa réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées. En cas d'une résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client doit en être notifié.

### **Médiation bancaire**

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut recourir à un médiateur. Le médiateur reçoit et instruit les réclamations et les demandes de médiation. Sa mission est la résolution à l'amiable des différends portés à sa connaissance.

Le client peut envoyer sa demande de médiation par courrier, par mail ou par dépôt auprès du Centre Marocain de Médiation Bancaire (CMMB) :

Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, 20080 Casablanca  
Téléphone : 05 22 27 21 69 Fax : 05 22 26 24 28  
Email : [cmmb@cmmb.ma](mailto:cmmb@cmmb.ma)

La demande de médiation du client doit faire ressortir la nature du litige, les faits avec tous les justificatifs nécessaires.

#### **Gouvernance et dispositif de contrôle**

Toutes les réclamations reçues sont envoyées à la conformité, en charge de la centralisation et du suivi des réclamations. Celles-ci sont consignées par la conformité dans un registre recensant, les éléments de réponse aux clients, le cas échéant, les actions correctrices mises en œuvre.

Une synthèse des réclamations reçues et des actions correctrices mises en œuvre ou restant à mener est fournie, régulièrement, aux organes de gouvernance.

M. Hamid TAWFIKI  
Administrateur Directeur Général

