

Traitement de vos plaintes

Le processus de traitement des plaintes est effectué dans le respect de la Politique de Gestion des Réclamations de CDG Capital.

Le traitement des plaintes est centralisé au niveau de la Direction de la Conformité qui se charge de les transmettre aux structures appelées à les traiter selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du réclamant ;
- Objectivité ;
- Délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

Si la plainte est en lien avec un dysfonctionnement majeur, elle sera transmise à la Direction de l'Audit Interne et Investigation. Elle fera l'objet d'une analyse approfondie afin de statuer sur l'opportunité de déclencher ou non une mission spéciale d'investigation.

La mission spéciale d'investigation retrace, identifie et établit les responsabilités individuelles ou collectives.

A l'issue de la mission d'investigation, un rapport est émis au Directeur Général comprenant les mesures à entreprendre selon la criticité des dysfonctionnements relevés.

Nos engagements

- Accuser réception de façon formelle de toute plainte dans un délai de J+2
- Vous répondre sous 10 jours ouvrables, sauf cas particulier nécessitant des recherches approfondies. Le délai de réponse ne pourra toutefois pas excéder 2 mois. En cas d'une résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, vous serez informés rapidement
- Vous tenir régulièrement informé de l'état d'avancement de votre dossier.
- Mettre en œuvre la solution annoncée pour vous donner satisfaction.

Vos interlocuteurs

Pour nous faire part d'une plainte, nous vous invitons à contacter votre interlocuteur habituel.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez vous adresser à la Direction Conformité :

- Par courriel à l'adresse suivante : Conformite-CDGCapital@cdgcapital.ma

- Par courrier à l'adresse suivante :

CDG Capital

Direction Conformité

Adresse : Immeuble Mamounia Place Moulay Hassan Rabat, Maroc

Si la réponse apportée CDG Capital ne vous satisfait pas pleinement, vous avez la possibilité d'adresser une requête auprès du Médiateur

Chaque plainte est pour CDG Capital l'opportunité d'améliorer la qualité de service que nous délivrons.