

RÉCLAMATION



**Je suis client
Société Générale et je souhaite
effectuer une réclamation.
Comment dois-je procéder?**



**Je peux contacter
le Centre de Relation
client au +225 27 20
20 10 10**

1. Je suis reçu par un téléconseiller
2. Je suis authentifié(e)
3. Je fournis les informations nécessaires pour ma réclamation
4. Je prends congés de mon conseiller qui me donne le délai de traitement



**Je peux visiter
le site institutionnel
de Société Générale
:societegenerale.ci**

1. Je clique sur particulier
2. Je clique sur Réclamation
3. Je renseigne les informations nécessaires
4. au niveau du champ votre réclamation
5. Je valide ma saisie en cliquant sur envoyer



**Je peux me rendre
en agence**

1. Je m'adresse à l'assistant client
2. Je renseigne le formulaire de réclamation
3. Je lui remets les éventuels justificatifs
4. Je récupère la copie de ma réclamation

D'AUTRES CANAUX SONT DISPONIBLES:

Par email : satisfaction.a.client@socgen.co

Facebook : <https://www.facebook.com/societegenerale.cotedivire/>



**Le délai
de traitement
réglementaire
est de 30 jours**

EN CAS DE RÉPONSE NON SATISFAISANTE, VOUS DISEZ DES VOIES DE RECOURS CI-APRÈS:

Commission Bancaire de l'UMOA à
Abidjan Plateau, Rue CRRAE-UMOA :
+ 225 27 20 25 57 57 / courrier.
z02sgcb@bceao.int

Observatoire de la Qualité des services
Financiers, sis à Abidjan Riviera :
+225 27 22 490 490 / [infos@oqsf.
finances.gouv.ci](mailto:infos@oqsf.finances.gouv.ci)

Médiature de la république, sis à la
Fondation Félix HOUPOUET BOIGNY :
+2252730618080/ +2252722599280
/ secretariat@mediateur.ci