



**SOCIETE GENERALE
BURKINA FASO**

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



Information Clients | Entité sans médiation

Votre satisfaction étant au centre de nos préoccupations, Société Générale Burkina Faso met à votre disposition plusieurs canaux pour remonter votre réclamation.

PREMIER NIVEAU DE RÉCLAMATION :

En première instance, vous avez la possibilité de formuler votre réclamation :



Par téléphone au centre de relation client

+226 25 38 15 15



En agence :

auprès de votre conseiller de clientèle



Par email :

satisfaction.clientsgbf@socgen.com



Par Facebook

<https://www.facebook.com/societegeneralebf>



Via le formulaire de réclamation

présent sur notre site internet * <https://societegenerale.bf/fr/reclamation/>

« Le délai maximum pour apporter une réponse à une réclamation est fixé à un (1) mois, selon la circulaire N° 002-2020/CB/C de la BCEAO - Article 7 »

* Un message SMS d'accusé de réception de votre demande vous est adressé dès réception de votre réclamation

Information Clients | Entité disposant d'une médiation

Votre satisfaction étant au centre de nos préoccupations, Société Générale Burkina Faso met à votre disposition plusieurs canaux pour remonter votre réclamation.

PREMIER NIVEAU DE RÉCLAMATION :

En première instance, vous avez la possibilité de formuler votre réclamation :



Par téléphone au centre de relation client

+226 25 38 15 15



En agence :

auprès de votre conseiller de clientèle



Par email :

satisfaction.clientsgbf@socgen.com



Par Facebook

<https://www.facebook.com/societegeneralebf>



Via le formulaire de réclamation

présent sur notre site internet * <https://societegenerale.bf/fr/reclamation/>

« Le délai maximum pour apporter une réponse à une réclamation est fixé à un (1) mois, selon la circulaire N° 002-2020/CB/C de la BCEAO - Article 7 »

SECOND NIVEAU DE RÉCLAMATION :

En cas de désaccord avec la réponse apportée en première instance ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, vous avez la possibilité de formuler votre réclamation auprès du médiateur :

Commission Bancaire de l'UMOA
à Abidjan Plateau, Rue CRRAE-UMOA :
+225 27 20 25 57 57 / courrier.z02sg-cb@bceao.int

Médiateur de la république
Sis à l'Avenue Gamal Abdel NASSER 01 BP 356
Ouagadougou Burkina Faso / Tel : (266) 25 49 05 00
courrier.cdn@bceao.int / www.bceao.int

Un message SMS d'accusé de réception de votre demande vous est adressé dès réception de votre réclamation.