



## VOUS AVEZ UNE RÉCLAMATION, QUE FAIRE ? ما العمل إن كان لديكم شكاية ؟

A la Banque Populaire, nous sommes particulièrement attentifs à la qualité de service. Pour toute réclamation ou autre requête, le chargé de clientèle et le directeur de votre agence / centre d'affaires sont vos interlocuteurs privilégiés. Vous pouvez donc les contacter par le canal qui vous convient :

يسرنا أن نحيطكم علما بأن البنك الشعبي يولي أهمية كبرى لجودة الخدمات. وبالنسبة لكل شكاية أو أي طلب تودون تبليغه لنا، تجدون رهن إشارتكم المكلف بالزبناء ومدير وكالتكم / مركز الأعمال. ويمكن الاتصال بهما عبر الطريقة التي تناسبكم :



Directement à l'agence/  
centre d'affaires

Par courrier ou par téléphone :  
les coordonnées de votre agence/centre  
d'affaires sont disponibles sur le site web :  
[www.groupebcp.ma](http://www.groupebcp.ma), rubrique  
« Trouver une agence »



عبر البريد العادي أو الهاتف : ويمكنكم الاطلاع  
على عنوان وكالتكم / مركز الأعمال في الموقع  
الإلكتروني [www.groupebcp.ma](http://www.groupebcp.ma) وتحديدًا  
في ركن « تحديد موقع الوكالة »



مباشرة في وكالتكم/  
مركز الأعمال



Centre de Relation Clientèle  
N° 2121



Par internet via nos sites :  
[www.groupebcp.ma](http://www.groupebcp.ma)  
[www.chaabinet.ma](http://www.chaabinet.ma)



عبر الأنترنت في مواقعنا التالية :  
[www.groupebcp.ma](http://www.groupebcp.ma)  
[www.chaabinet.ma](http://www.chaabinet.ma)



مركز العلاقة مع الزبناء  
رقم 2121

Si vous ne recevez pas une réponse dans le délai réglementaire de 40 jours ouvrés, ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse ou de la solution proposée, vous avez la possibilité de vous adresser au siège de la Banque Populaire de votre région pour faire réexaminer votre demande ou nous adresser votre réclamation en nous écrivant à l'adresse suivante :

في حالة عدم التوصل برد داخل أجل قانوني قدره 40 يوم عمل، أو في حالة عدم اقتناعكم بالجواب أو الحل المقترح، بإمكانكم التوجه لمقر البنك الشعبي لجهتكم لإعادة دراسة طلبكم أو تبليغنا بشكايتكم على العنوان التالي :

**Réclamations clients**, 101 Boulevard Zerktouni,  
Casablanca.

**شكايات الزبناء**, 101 شارع الزرقطوني، الدار البيضاء.

Si la réponse de la Banque ne vous satisfait pas non plus, vous pouvez saisir :

وإذا كان جواب البنك هو الآخر غير مقنع بالنسبة لكم، فيمكنكم مراسلة :

• le Centre Marocain de Médiation Bancaire (CMMB), sis à l'angle avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, 20080, Casablanca ;

• المركز المغربي للوساطة البنكية، الكائن في ملتقى شارع الحسن الثاني و زنقة أحمد التوكي، 20080، الدار البيضاء ؛

ou

• Bank Al-Maghrib, sise à la tour CFC First, 24<sup>ème</sup> étage, Lot 57, Quartier Casa-Anfa, Hay Hassani, Casablanca.

• بنك المغرب، الكائن ببرج القطب المالي للدار البيضاء، الطابق 24، القطعة 57، حي الدار البيضاء-أنفا، الحي الحسني، الدار البيضاء.



SUIVEZ-NOUS