الآليات المتاحة لمعالجة الشكايات

عزيزتي الزبونة، عزيزي الزبون،

يسرنا أن ننهي إلى كريم علمكم أنه تم وضع العديد من الآليات التي توجد رهن إشارتكم، على الصعيد الداخلي والخارجي على حد سواء، من أجل معالجة كل شكوى، عدم رضى أو نزاع في إطار عملياتكم مع مؤسستنا.

المرجو اللجوء الى احدى هاته الآليات بحسب الترتيب المشار اليه تبعا من اجل فعالية قصوى.

الآليات الداخلية :

1- شكوى مودعة لدى مصلحة الزبناء للتجاري وفا بنك

تضع مصلحة الزبناء نفسها رهن إشارتكم من أجل كل شكوى أو طلب معلومات أو مساعدة ويمكن الاتصال بها عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني) من يوم الاثنين إلى يوم الجمعة من الساعة التاسعة صباحا إلى الخامسة والنصف مساء على النحو التالي:

بالهاتف على الرقم: 38 88 58 0522

عبر البريد الإلكتروني: CGR@attijariwafa.com

2- شكوى مودعة عبر البوابة الالكترونية

https://attijarinet.attijariwafa.com

3- شكوى مودعة لدى مستشار الزبناء لدى وكالتكم

الآليات الخارجية :

1- الوساطة البنكية

في حالة ما إذا لم ينل الرد على الشكوى رضاكم أو إذا لم تتوصلوا برد داخل أجل 40 يوم عمل، يمكنكم اللجوءللمركز المغربي للوساطة البنكية ، الذي يدير آلية الوساطة البنكية للتسوية الودية للمنازعات الناشئة أو التي قد تنشأ بين مؤسسات القروض وزبنائها من خلال إحدى الوسائل التالية:

تبويب الوساطة البنكية المتاح على الموقع الرسمي الشبكي للبنك أو عبر العنوان التالي: https://www.attijariwafabank.com/fr/mediation-bancaire

- الهاتف: 69 21 27 22 05/ الفاكس: 28 24 26 22 05

- البريد الإلكتروني: cmmb@cmmb.ma/ الموقع على النت: www.cmmb.ma

2- شكوى مودعة لدى مديرية الرقابة البنكية لبنك المغرب

يمكن لكل زبون أن يحيل الأمر إلى بنك المغرب الذي يتخذ في شأن طلبه القرار الذي يراه مناسبا.

من أجل إيداع الملف، يمكن للزبون أن يلجأ إلى أحد طرق الإحالة التالية مع ملأ الاستمارة التي يمكن تحميلها على موقع بنك المغرب:

توجيه رسالة إلى مديرية الإشراف البنكي على العنوان: برج القطب المالي، الطابق 24 لتجزئة57 ، حي أنفا الحي الحسني الدار البيضاء.

توجيه رسالة إلكترونية إلى العنوان التالي: RECLAMATIONS_CLIENTELE@bkam.ma

إيداع الشكاية في مقر مديرية الإشراف البنكي على العنوان المذكور سلفا أو بشبابيك فروع بنك المغرب ووكالاته في مختلف ربوع المملكة.

من أجل الحصول على كل مساعدة (توجيه، الإجراءات الواجب اتباعها، مآل الشكوى)، يمكن للزبون الاتصال بمصلحة حماية الزبائن عن طريق الاتصال بالأرقام التالية: 00 81 47 22 05 أو 00 80 47 22 05.

تقبلوا، عزيزتي الزبونة، عزيزي الزبون، فائق التقدير والاحترام.

والسلام.

التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank