

دعم الزبناء

مساعدة الزبناء

قامت دار السلف بإنشاء نظام مخصص لإدارة الشكايات، يضمن معالجة فعالة وشفافة وموحدة، وفقاً لمتطلبات المنشور رقم 10/W/16 لبنك المغرب.

الولوج إلى خدمة الشكايات مجاني بالكامل. يمكن للزبناء تقديم شكاياتهم باللغة التي يختارونها. يكفي ملء هذا النموذج وإرساله إلى فريقنا. ونلتزم بإعطائكم جواباً في أقرب الآجال.

تعريف الشكاية :

يشكل شكاية، أي تصريح يوثق بوجود نزاع أو عدم رضا أو إعتراض، موجه من قبل الزبناء مباشرة، أو من خلال بنك المغرب، إلى شركة دار السلف فيما يتعلق بمنح قرض.

معالجة الشكايات داخل دار السلف :

- يمكن تقديم الشكاية عن طريق البريد أو الهاتف أو البريد الإلكتروني.
- توجه الشكايات عن طريق البريد إلى: 207 شارع محمد زرقطوني، الدار البيضاء 20100
- توجه الشكايات المقدمة عبر الهاتف إلى 05 22 36 10 00
- توجه الشكايات عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان التالي: Contact@darsalaf.ma

آجال المعالجة :

تلتزم دار السلف بـ:

- تأكيد استلام جميع الشكايات التي تتلقاها في غضون 10 أيام كحد أقصى.
- الرد على الشكايات في غضون 40 يوماً كحد أقصى من تاريخ استلامها من قبل دار السلف، وفي حالة تجاوز هذا المدة، يتم إبلاغ الزبون بسبب التأخير وكذلك المهلة الجديدة لمعالجة الشكاية.

الوساطة :

تتم إدارة نظام الوساطة المصرفية من قبل المركز المغربي للوساطة البنكية (CMMB) بهدف هذا النظام إلى تسوية النزاعات القائمة أو المحتملة بين مؤسسات الائتمان وعمالها بشكل ودي . إنه نظام للوساطة المؤسسية الاعتيادي أو القضائية لفائدة الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين، يخضع لقانون 05-08 المتعلق بالوساطة.

وفقاً لقانون الوساطة الخاصة بـCMMB ، وفي حالة المنازعة في معالجة الشكاية التي تمت من قبل نظام إدارة شكاوى الزبناء بدار السلف، يمكن للزبون اللجوء إلى الوسيط بالطرق التالية:

- رسالة مضمونة مع إشعار بالتوصل.
- إيداع طلب الوساطة، مقابل وصل، مباشرة لدى مركز الوساطة البنكية، الكائن في فرع بنك المغرب في الدار البيضاء
- أي وسيلة أخرى متاحة للعموم من قبل المركز المغربي للوساطة البنكية.

يُخبرُنا الوسيط مباشرةً لبدء جلسة الوساطة.

يمكنكم توجيه رسالتكم أو طلبكم إلى العنوان التالي: زاوية شارع الحسن الثاني وشارع أحمد التوكي، 20080 الدار البيضاء (في فرع بنك المغرب)

نموذج طلب الوساطة متوفر على الإنترنت على موقع: CMMB :

<https://cmmmb.ma/demande-de-mediation/>