

Support clientèle

Assistance client

Dar Salaf a instauré un dispositif dédié à la gestion des réclamations, garantissant un traitement efficace, transparent et uniforme, conformément aux exigences de la circulaire n°10/W/16 de Bank Al-Maghrib.

L'accès au service Réclamations est entièrement gratuit. Les clients peuvent soumettre leur réclamation dans la langue de leur choix.

Il vous suffit de remplir ce formulaire et de l'envoyer à nos équipes. Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Définition d'une réclamation

Constitue une réclamation, toute déclaration actant un différend, une insatisfaction ou une contestation, adressée par la clientèle directement, ou à travers Bank Al Maghrib, à la société Dar Salaf en lien avec l'octroi d'un crédit.

Traitement des réclamations au sein de Dar Salaf

La réclamation peut être faite par courrier, téléphone ou courriel.

- Les réclamations par courrier sont adressées à : 207 Bd Mohammed Zerktouni, Casablanca 20100
- Les réclamations faites par téléphone sont adressées au 05 22 36 10 00
- Les réclamations par courriel doivent être adressées à l'adresse suivante : Contact@darsalaf.ma

Délais de traitement

Dar Salaf s'engage à :

- Accuser réception de toutes les réclamations qu'elle reçoit dans un délai maximum de 10 jours.
- Répondre aux réclamations dans un délai de 40 jours maximum à partir de la date de leur réception par Dar Salaf.
- Informer le client en cas de dépassement du délai de traitement, en lui communiquant l'état d'avancement de sa réclamation ainsi que les raisons particulières expliquant ce retard.
- Informer le client du nouveau délai de traitement de sa réclamation.

Médiation

Le dispositif de médiation bancaire est géré par le Centre Marocain de Médiation Bancaire (CMMB). Ce dispositif est destiné au règlement à l'amiable des litiges existants ou potentiels

entre les Établissements de crédit et leurs Clients. Il s'agit d'un dispositif de médiation institutionnelle conventionnelle ou judiciaire au profit des personnes physiques ou morales régi par la loi 08-05 relative à la médiation.

Selon le règlement de médiation du CMMB, et dans le cas de contestation du traitement de la réclamation effectuée par le dispositif de gestion de la réclamation client de Dar Salaf, le client peut saisir le Médiateur par les voies suivantes :

- Courrier recommandé avec accusé de réception
- Dépôt de la demande de médiation, contre décharge, directement auprès du centre de médiation bancaire, sis à la Succursale de Bank Al-Maghrib à Casablanca
- Tout autre moyen mis à la disposition du public par le centre marocain de médiation bancaire.

Le Médiateur nous informe directement pour lancer une séance de médiation.

Vous pouvez adresser votre courrier ou demande à l'adresse suivante : Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, 20080 Casablanca (à la Succursale de Bank Al Maghrib)

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de la CMMB :

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