

## VOUS AVEZ EU UN PROBLÈME DANS VOTRE RELATION AVEC WAFABAIL ?

Soucieux de votre satisfaction, Wafabail attache une importance particulière à la qualité de ses services et souhaite recueillir auprès de vous, tout différend, insatisfaction ou contestation lié(e) à une prestation ou un service souscrit, qui aurait pu entacher sa relation avec vous. A cette fin, Wafabail vous informe que son « Service Après-Vente » est à votre écoute pour vous apporter tous les éclaircissements nécessaires ou la résolution du problème rencontré.

## DÉCOUVREZ TOUS LES MOYENS DE NOUS CONTACTER

Le « Service Après-Vente » de Wafabail peut recevoir les réclamations :

- Par Téléphone : [0522436042](tel:0522436042)
- Par Courriel : [azerouali@wafabail.ma](mailto:azerouali@wafabail.ma)
- Par Courrier postal : 39-41, Boulevard Moulay Youssef - 20070 - Casablanca
- Via le Site Web : [www.wafabail.ma](http://www.wafabail.ma) ou sur l'espace abonné [www.wafabailnet.ma](http://www.wafabailnet.ma)
- Dépôt Directement auprès de :
  - o Siège de Wafabail : 39-41, Boulevard Moulay Youssef - 20070 - Casablanca
  - o Tanger : 7, Rue de Belgique, 3eme étage - Tanger
  - o Rabat : Agence Attijariwafa bank, 327 Avenue Mohammed V - Rabat
  - o Fès : Attijariwafa Bank Succursale Entreprise Fès. Route Ain Smen, Lotissement 9 et 10 (En face du lycée Al Adarissa) - Fès
  - o Marrakech : Attijariwafa Bank Extension Marrakech. Angle Boulevard Zrektouni et Rue Benaicha - Marrakech
  - o Agadir : Boulevard Hassan II, imm. Attijariwafa bank, 1<sup>o</sup> étage, Agadir.
  - o Toutes agences Attijariwafa bank à travers le Royaume.

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Wafabail a mis en place un système de gestion et traitement des réclamations, répondant aux meilleures normes de la profession. Ci-dessous, vous trouverez les étapes les plus importantes de ce processus.

1. Le réclamant saisit le « Service Après-Vente » qui réservera à la réclamation la suite qu'il jugera appropriée dans les délais impartis.
2. Le réclamant présente une demande écrite explicitant l'objet de sa réclamation et détaillant certaines données (Nom client, numéro de contrat, numéro de téléphone, adresse, motifs réclamations, ...). La production de pièces justificatives pour le traitement de la réclamation peut être nécessaire.
3. Le « Service Après-Vente » confirmera en retour au réclamant la bonne réception de sa réclamation et l'informerá de l'avancement du traitement de celle-ci jusqu'à son dénouement.
4. Les réclamations sont traitées respectivement dans un délai maximum de 40 jours.
5. Si la réclamation est jugée irrecevable, une notification ou un courrier sera adressé au réclamant dans les 10 jours ouvrés qui suivent sa réception l'informant des motifs d'irrecevabilité et précisant les voies de recours.
6. Si le traitement de la réclamation risque de dépasser des délais impartis, une notification ou un courrier communiquera au réclamant les nouveaux délais de traitement de sa réclamation.
7. Le « Service Après-Vente » informe le réclamant de la fin du traitement de sa réclamation.

## VOIES DE RECOURS

En cas d'insatisfaction de la réponse apportée à sa réclamation, le réclamant peut tout d'abord saisir le responsable « Service Après-Vente » par voie de courrier à l'adresse du siège social de Wafabail, ou par téléphone au 0522436042, ou par mail [azerouali@wafabail.ma](mailto:azerouali@wafabail.ma).

A défaut d'une réponse jugée acceptable par le réclamant, ce dernier peut en dernier recours adresser sa réclamation à :

### Centre Marocain de Médiation Bancaire (CMMB) :

- o Site : [www.cmmb.ma](http://www.cmmb.ma) - Rubrique « Recours à la médiation - Demande de médiation »
- o Courrier postal : Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, 20080 Casablanca
- o Courriel : [cmmb@cmmb.ma](mailto:cmmb@cmmb.ma)
- o Dépôt de dossier : siège du CMMB, Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, 20080 Casablanca

### Bank Al Maghrib :

- o Via l'agence Bank Al Maghrib la plus proche
- o Courrier postal : Direction de la Supervision Bancaire, Service suivi des réclamations de la clientèle, Tour Casablanca Finance City, 24ème étage, lot 57, quartier Casa-Anfa, Hay Hassani, Casablanca
- o Courriel : [reclamations\\_clientele@bkam.ma](mailto:reclamations_clientele@bkam.ma)