Canaux à disposition pour réclamation

Chère Cliente, Cher Client,

Nous avons le plaisir de porter à votre connaissance que plusieurs dispositifs sont mis en place et sont à votre disposition, que ce soit en interne ou bien externe, pour le traitement de toute réclamation, insatisfaction ou contestation dans le cadre de vos opérations avec notre Etablissement.
Vous êtes invités à faire usage de ces recours selon l'ordre indiqué pour optimiser le traitement de votre demande.

Dispositifs internes :
1- Réclamation déposée auprès du Centre de Relations Clientèle
Le Centre de Relations Clientèle se porte à votre disposition pour toute réclamation, demande d'information ou assistance, joignable par téléphone, ou par mail du lundi au vendredi de 08h30 à 18h30, Samedi de 8h30 à 12:30
• Téléphone : 08 01 05 04 04
• Mail : information@bankalkaram.ma
2- Réclamation déposée sur le site web
https://bankalkaram.ma/reclamation/
3- Réclamation déposée auprès de votre conseiller Clientèle en agence
Dispositifs externes :

1- Médiation bancaire
Au cas où la réponse à votre réclamation, ne vous donne pas satisfaction, ou que vous n'ayez pas reçu de réponse dans un délai de 40 jours ouvrés, vous avez la possibilité de saisir le Centre Marocain de Médiation Bancaire (CMMB), qui gère le dispositif de médiation bancaire destiné au règlement à l'amiable des différends nés ou pouvant naître entre les Établissements de Crédit et leurs Clients par l'une des voies de saisine suivantes :
• Email: cmmb@cmmb.ma /Site web: www.cmmb.ma

2- Réclamation déposée auprès de la Direction de la Supervision Bancaire de Bank AlMaghrib
Tout client, peut saisir Bank Al-Maghrib qui réservera à sa demande la suite qu'elle jugera appropriée.
Pour le dépôt du dossier, le client peut recourir à l'une des voies de saisine suivantes en renseignant le formulaire téléchargeable sur le site de Bank Al-Maghrib :
• Envoi par courrier à l'attention de la Direction de la Supervision Bancaire au : Tour Casablanca
Finance City, 24ème étage, lot 57, quartier Casa-Anfa Hay Hassani.
• Envoi par mail à l'adresse RECLAMATIONS_CLIENTELE@bkam.ma
• Dépôt dans les locaux de la Direction de la Supervision Bancaire à l'adresse précitée ou dans les guichets des succursales et agences de Bank Al-Maghrib à travers le Royaume.
Pour toute assistance (orientation, démarches à suivre, sort de la réclamation), le client peut contacter le service de la Protection de la clientèle en appelant aux numéros suivants :
05 22 47 81 00 ou 05 22 47 80 00.
Nous vous prions d'agréer, Chère Cliente, Cher Client, l'expression de nos salutations distinguées