Traitement des réclamations	**L'Arab Bank Plc. MAROC met à votre disposition tout son savoir-faire et son expertise pour vous donner entière satisfaction. Une réclamation constitue pour nous :** • **une opportunité d'amélioration et un moyen de déceler une anomalie ;** • **une voie pour fidéliser le client, un moyen pour mesurer le niveau de perception de nos services à la clientèle et de cerner les zones et motifs d'insatisfaction.** **Des efforts sont aménagés par un personnel qualifié pour traiter les réclamations dans les meilleurs délais sans dépasser le délai réglementaire de 40 jours ouvrables (dans des circonstances particulières, une réponse d'attente vous sera adressée avec un délai de traitement définitif).** **En cas de non-recevabilité d'une réclamation, une réponse motivant l'irrecevabilité fondée vous sera adressée sur dans un délai de 10 jours ouvrés.** **Si toutefois, vous demeurez insatisfait malgré la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez saisir Bank Al-Maghrib ou Monsieur le Médiateur bancaire conformément au Règlement de Médiation du le Centre Marocain de Médiation Bancaire « CMMB ».** **Vous pouvez toujours nous adresser ~~vos~~ votre réclamation~~s~~ ~~aux~~ par le biais :** • **Agences Arab Bank Plc. MAROC ;** • **Par téléphone sur le numéro : 0522489860 ;** • **~~Via~~ A travers le poste mis à votre disposition au sein de nos agences sur le numéro : 5363 ;**	**يضع البنك العربي ش.م.ع .المغرب لعملائه كل خبراته لمنحهم الرضا التام ونعتبر أي شكاية :** **• فرصة للتحسين ووسيلة لاكتشاف التعديلات؛** **• طريقة لبناء ولاء العملاء ، وهي طريقة لقياس مستوى إدراك العملاء لخدماتنا وتحديد مجالات وأسباب عدم الرضا.** **يبذل موظفون ذوو خبرات جهودهم لمعالجة الشكاوى في أقرب وقت ممكن دون تجاوز المدة الزمنية المحددة في 40 يوم عمل (في ظروف خاصة، سيتم إرسال رد مؤقت إليكم مع تحديد المدة الزمنية اللازمة للمعالجة النهائية).** **في حالة عدم قبول الشكوى، سيتم إعلامكم "إبلاغكم" بعدم قبول الشكوى في غضون 10 أيام عمل.** **في حال عدم رضائكم بالرد، يمكنكم الرجوع لبنك المغرب أو المركز المغربي للوساطة البنكية.** **يمكنك دائمًا توجيه شكاينكم عن طريق:** • **فروع البنك العربي؛** • **عن طريق الإتصال من خارج البنك على الرقم 0522489860 ؛** • **عن طريق الهاتف الموضوع رهن الإشارة داخل فروع البنك العربي على الرقم 5363 ؛** • **عن طريق البريد العادي على العنوان التالي:** **البنك العربي ش.م.ع** **قسم شكاوي العملاء** **174 ،شارع محمد الخامس ،** **الدار البيضاء** **المملكة المغربية** • **أو عن طريق البريد الإلكتروني:** reclamation@arabbank.ma	**معالجة شكاوي العملاء**

	• **Par courrier ordinaire à l'adresse suivante :** **Arab Bank Plc** **Service réclamation** **174, BD Mohamed V,** **Casablanca** **Maroc** • **Ou par email : reclamation@arabbank.ma**		