

GUIDE DE LA RÉCLAMATION

Qui peut faire une réclamation ?

Tous nos assurés et bénéficiaires ont la possibilité de faire une réclamation dès lors qu'ils le jugent nécessaire.

Sur quoi réclamer ?

Vous avez la possibilité de faire une réclamation :

- Sur l'ensemble de vos contrats : Auto, Santé, Vie, Risques d'entreprise ; ...
- Sur tous types de problématiques : souscription, sinistres, demandes d'informations, ...

A partir de quand réclamer ?

Vous avez la possibilité de faire une réclamation :

- Pour toute réclamation portant sur un dossier de sinistre : 5 jours après que vous ayez transmis votre dossier complet à la Compagnie (« délai de recevabilité ») ;
- Pour tout autre motif : à tout moment.

Jusqu'à quand patienter pour recevoir une réponse ?

Nous vous répondrons dans les meilleurs délais... ;

...Et au plus tard, dans les 15 jours suivant la réception de votre réclamation (à partir du « délai de recevabilité »).

Comment réclamer ?

1 Adressez-nous directement votre réclamation en passant par l'un des 5 canaux à votre disposition :

- Téléphonnez au 0522 42 06 06 ;
- Remplissez le formulaire à cet effet sur notre site : www.sanlam.ma/fr/reclamation/ ;
- Passez par notre application mobile : Sanlam Maroc ;
- Envoyez-nous un message privé sur nos pages de réseaux sociaux (Instagram, Facebook, LinkedIn) ;
- Passez par votre intermédiaire d'assurance qui nous transmettra votre demande.

Votre réclamation sera alors prise en charge par le Service Clients qui y répondra dans les meilleurs délais.

2 Au-delà d'un mois et si toutefois aucune solution satisfaisante n'a été trouvée à votre réclamation, vous avez également la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Assurance, entité tierce relevant de l'ACAPS :

- A l'adresse suivante : Médiateur de l'Assurance, 154 Bd d'Anfa - 9^{ème} étage - Casablanca
- OU sur le site : www.mediateurassurance.ma

(La médiation en assurance est un service gratuit mis en place par la Fédération des Sociétés d'Assurances et réassurance et l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale).