

Guide de réclamation



Qui peut réclamer ?

- Les Assurés ;
- Les Intermédiaires d'Allianz Maroc (Agents Généraux & Courtiers) ;
- Les Bureaux Directs ;
- Les Prestataires (Garagistes, Experts, Médecins, etc.) ;
- Chargés de clientèle ou interlocuteurs des banques partenaires.



Que réclamer ?

Les réclamations peuvent porter sur les événements qui interviennent en cours de vie d'un contrat d'assurance : Sinistre, remboursement, demande de changement de garantie ou d'informations, prestation de service, etc.



Quand réclamer ?

- Pour les réclamations concernant les sinistres, celles-ci peuvent intervenir 5 jours après la transmission complète des éléments de dossier à la Compagnie (délai de recevabilité).
- Vous pouvez réclamer à tout moment pour tout autre motif.



Délais de réponse ?

Nous vous évertuons à vous répondre dans les meilleurs délais, et au plus tard, dans les 15 jours suivant la réception de votre réclamation (à partir du délai de recevabilité en ce qui concerne les réclamations relatives à un sinistre).



Comment réclamer ?

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter notre Centre de Relation Clients sur l'un des canaux suivants :

- A travers votre intermédiaire d'assurance
- Par téléphone : **0522 43 62 00** ou **0801 00 18 18**
- Par e-mail : **client@allianz.com**
- Site web : **<https://www.allianz.ma/>**
- Adresse : **166 Bd Mohamed Zerktouni, Casablanca**
- Réseaux sociaux :  : **Allianz Maroc**



Informations utiles

Préalablement à la saisine du Médiateur, les réclamants sont tenus d'épuiser la procédure standard de règlement amiable des litiges à travers la réclamation.

En cas de rejet de la réclamation ou à défaut d'accord amiable à l'issue d'un délai maximal de 30 jours, le réclamant peut saisir le Médiateur.

En effet, au-delà d'un mois et si toutefois aucune solution satisfaisante n'a été trouvée, le réclamant peut 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 de l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale.)