



- Le traitement des réclamations et litiges clients répond à l'objectif de la CAT en matière de satisfaction et de fidélisation du client. Il engage l'image de la compagnie.
- La CAT porte une attention particulière au traitement des réclamations clients, tous les collaborateurs concernés sont sensibilisés pour apporter des réponses efficaces aux clients.
- Le service relation client est l'intermédiaire entre le réclamant et le gestionnaire en charge du dossier qui doit lui fournir une réponse claire et fondée.
- Le service réclamation prend en charge les demandes d'information.

Dans le cas où le réclamant n'est pas satisfait de la réponse apportée par la compagnie, ce dernier peut se diriger vers le médiateur.



Médiateur de l'assurance

Le Médiateur a pour mission le traitement à l'amiable des litiges nés d'un contrat d'assurance opposant un particulier à une entreprise d'assurance.

Sont éligibles à l'examen du Médiateur, les litiges survenus dans le cadre d'un contrat d'assurances souscrit auprès de la compagnie CAT Assurance et réassurance.

A noter que le médiateur ne peut être saisi que pour les litiges concernant le règlement de sinistres d'au moins 2 000 dhs.

Les litiges peuvent concerner les prestations d'assurance, la gestion du contrat et généralement toute contestation survenant dans l'application du contrat d'assurance émis par notre Compagnie.



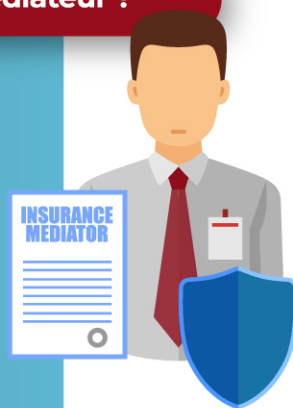
Comment recourir au médiateur ?

La demande de médiation est obligatoirement formulée par écrit :

- Soit par courrier recommandé avec accusé de réception,
- Soit par remise, contre décharge, auprès des services du médiateur (voir adresse ci-dessus).

La demande doit indiquer et comporter les informations suivantes :

- Le nom de l'entreprise d'assurance ;
- Le numéro du contrat, de l'attestation ou du dossier sinistre.
- Les principaux événements à l'origine du différend ;
- Les décisions de l'entreprise d'assurances que vous contestez ;
- Les photocopies des courriers échangés et notamment de la dernière réponse reçue de la compagnie.



Vous trouverez les formulaires à télécharger ainsi que d'autres informations pratiques sur le site web du médiateur www.mediateurassurance.ma

CONTACT SERVICE RELATION CLIENT

Tél.: 0522 785 330 / 31
Mail : reclamation@cat.co.ma
Adresse : 6 la colline Sidi Maarouf - Casablanca

CONTACT MÉDIATEUR

Adresse : 154 Bd d'Anfa, Casablanca.
Mail : mediateur@mediateurassurance.ma