



Savoir ce qu'il faut faire et qui contacter

Polynésie française
Traitement des réclamations

Chez QBE Insurance, nous nous efforçons d'avoir des relations équitables et ouvertes avec nos clients. Dans le cadre de cet objectif, nous avons une procédure formelle pour le traitement des plaintes.

1. Première étape

Processus de résolution interne

Si vous avez une réclamation, veuillez nous contacter et expliquer le problème. Vous pouvez contacter la personne QBE qui a pris la décision dont vous n'êtes pas satisfait, ou notre bureau de Papeete (détails au verso). S'il vous plaît essayez de nous fournir autant d'informations que possible sur les raisons de votre réclamation. Un de nos collaborateurs accusera réception de votre réclamation et rassemblera toutes les informations pertinentes. Dans la plupart des cas, nous vous répondrons dans les 10 jours suivant la réception de toutes les informations dont nous avons besoin pour traiter votre réclamation. Ce traitement peut parfois être retardé parce que nous avons besoin d'informations de tiers, mais si cela se produit, nous vous tiendrons informés.

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision, vous pouvez demander que la réclamation soit renvoyée à un responsable.

Cette personne examinera le dossier de réclamation et vous avisera de sa position par écrit dans les plus brefs délais. Nous vous tiendrons également informé du calendrier, car la question peut nécessiter une enquête plus approfondie.

Si le problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez alors demander qu'il soit renvoyé au comité de résolution des litiges de QBE. Le comité, composé des cadres supérieurs appropriés, examinera la réclamation et prendra une décision finale. Vous recevrez la décision du comité par écrit.

2. Deuxième étape

Processus de résolution externe

Si la décision de notre comité ne vous semble pas acceptable, vous avez les options suivantes à votre disposition :

1. Vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance :

- Via le site <http://www.mediation-assurance.org>
- Par courrier à :
Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441
PARIS

2. Vous pouvez également demander un avis juridique indépendant.



**QBE Insurance (International) Pty Limited,
French Polynesia Branch**

26 bis, RDC Immeuble Papineau,
Rue Tepano Jaussen, Papeete

BP 283 – 98714 Papeete
French Polynesia

Téléphone: + 689 40 50 66 00

Email: info.fp@qbe.com

www.qbe.com/pi