



La clé d'une vie sans soucis

Procédure de traitement des réclamations

Vous nous avez choisis pour vous assister en matière d'assurance et nous vous remercions pour votre confiance.

Almena group & associés a le souci permanent de vous apporter la meilleure qualité de service possible.

Conscients cependant que des difficultés peuvent parfois survenir, notre dispositif de traitement des réclamations est là pour vous aider.

Notre dispositif poursuit deux objectifs principaux :

□ **L'amélioration de la satisfaction client** grâce à un traitement raisonnable et rapide des réclamations qui nous sont adressées.

□ **L'amélioration de nos produits, de nos procédures et du fonctionnement de notre organisation.**

En identifiant des faiblesses ou des dysfonctionnements potentiels, le suivi des réclamations nous aide à mettre en œuvre les actions correctrices appropriées.

Le présent document a pour objectif de vous guider dans la manière de déposer une réclamation. Il est également conçu pour vous informer sur les engagements que nous prenons et vous apporter tout renseignement utile sur notre procédure de traitement des réclamations et les voies de recours dont vous bénéficiez.

Une réclamation à formuler ?

Une réclamation s'entend comme **une déclaration de votre mécontentement** envers Almena group & associés en lien avec un produits d'assurance qui vous a été conseillé.

Comment déposer votre réclamation ?

1/ - Vous pouvez à tout moment adresser votre réclamation à notre Service Clients qui s'efforcera de trouver une solution.

Par e-mail à l'adresse ci-dessous, en précisant dans l'objet de votre message qu'il s'agit d'une réclamation :

reclamationmenagroupassocies@gmail.com

Par courrier à l'adresse suivante :

Almena group & associés

Chemin de Pennel

97139 LES ABYMES

Par téléphone :

06 18 82 70 50

(Une confirmation écrite par e-mail ou courrier pourra vous être demandée).

Nos engagements

Nous vous garantissons un traitement de votre réclamation gratuit, rapide, transparent et aussi efficace que possible pour trouver une solution qui vous apporte satisfaction.

Gratuité

Le traitement de votre réclamation par nos services est gratuit. Vous ne supporterez donc aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre, ...) lié au traitement de votre réclamation.

Rapidité

Almena group & associates s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de votre réclamation pour vous en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- 2 mois maximum entre la date de réception de votre réclamation et la date d'envoi de la réponse qui vous est apportée, sauf survenance de circonstances particulières que nous nous engageons à justifier auprès de vous.

Transparence

Nous nous engageons à répondre à toute demande d'information de votre part sur le déroulement du traitement de votre réclamation.

Nous vous tiendrons également informés lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous nous sommes engagés pour vous apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

Efficacité

Notre Services Clients est doté de ressources et de l'expertise nécessaire au traitement équitable et harmonisé des réclamations de nos clients ou clients potentiels, y compris nos clients non-résidents.

Almena group & associates a mis en place une politique de traitement des réclamations et des contrôles permettant notamment d'identifier les dysfonctionnements et de suivre l'application des actions correctrices prises pour résoudre ces dysfonctionnements.

La saisine du médiateur

Si le différend éventuel persiste, en cas d'absence de réponse ou si la réponse apportée ne vous convient pas, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur par courrier (La Médiation de l'Assurance – Pôle CSCA – TSA 50110 – 75441 PARIS CEDEX 09), par Email (le.mediateur@mediation-assurances.org) ou via le site internet (www.mediation-assurance.org)