



## **Artex Insurance Brokers (Europe) PCC Limited – Amariz Cell** *(exerçant sous le nom d'Amariz)*

### **Procédure de Réclamation**

#### **Introduction**

Ce document décrit notre procédure de réclamation interne pour traiter toute expression de mécontentement, que cela soit verbale ou écrite, et justifiée ou non, sur notre provision, ou manquement de provision, d'un service.

#### **Réception des Réclamations**

Nous avons pour objectif d'offrir le meilleur niveau de service possible à tout moment. Nous avons toutefois conscience que, parfois, les choses ne se déroulent pas toujours comme prévu. Nous prenons les réclamations très au sérieux et nous nous engageons à les résoudre rapidement. Si vous souhaitez formuler une réclamation sur notre service ou un sinistre, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées ci-dessous :

**Téléphone :** +44 (0)117 9745770  
**Numéro Vert :** 0800 900 258 (gratuit depuis un poste fixe)  
**Mail :** [info@amariz.co.uk](mailto:info@amariz.co.uk)  
**Courrier :** Amariz Limited, Imperial House, 1 Harley Place,  
Bristol, BS8 3JT, Royaume-Uni

Nous vous remercions d'indiquer votre référence client et de joindre une copie de toute correspondance pertinente si possible.

Amariz Limited réceptionnera uniquement la réclamation, et la transmettra à Artex Insurance Brokers (Europe) PCC Limited – Amariz Cell ("Nous"), qui a la responsabilité et le contrôle ultime de la Procédure de Réclamation.

#### **Accusé de Réception des Réclamations**

Amariz Limited accusera réception de votre réclamation par écrit immédiatement. Si vous formulez votre réclamation verbalement, Amariz Limited préparera un résumé de la réclamation et vous demandera une confirmation écrite dudit résumé.

#### **Etude des Réclamations**

Les réclamations seront étudiées par Artex Insurance Brokers (Europe) PCC Limited – Amariz Cell. Une fois que toutes les informations/documents nécessaires auront été recueillis, l'étude concernant la réclamation commencera.

## Réponse aux Réclamations

Dans un premier temps, Nous examinerons votre réclamation. Nous attachons la plus grande importance à vous communiquer en langage clair et facile à comprendre. Si l'étude de votre réclamation est toujours en cours 15 jours après sa réception, Nous vous contacterons pour :

- Vous expliquer le retard ;
- Vous indiquer le délai prévu pour la résolution de votre réclamation.

Vous recevrez notre réponse finale à votre réclamation par écrit. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la décision finale, vous pouvez renvoyer votre réclamation au Bureau du Médiateur pour les Services Financiers (*Office of the Arbiter for Financial Services*) établi sous la Loi sur la Médiation pour les Services Financiers (*Arbiter for Financial Services Act (Cap.555)*).

## Bureau du Médiateur pour les Services Financiers

Si vous souhaitez contacter le Bureau du Médiateur pour les Services Financiers (*Office of the Arbiter for Financial Services*), ses coordonnées sont les suivantes :

Aucune réclamation n'est acceptée par courrier électronique.

### Contact par téléphone :

- Si vous appelez à partir de la Malte, vous pouvez utiliser le numéro vert 80072366 (gratuit à partir d'un poste fixe). Vous pouvez également appeler le 21249245 (au tarif normal).
- Si vous appelez de l'extérieur de la Malte, vous pouvez composer le +356 21249245 (au tarif normal pour un appel à l'étranger).

### Contact par courrier :

Office of the Arbiter for Financial Services  
First Floor, St Calcedonius Square  
Floriana FRN 1530  
Malte

### Contact by courrier électronique :

Pour toute autre demande, vous pouvez contacter le bureau à : [complaint.info@financialarbiter.org.mt](mailto:complaint.info@financialarbiter.org.mt).

## Médiateur de la FFSA

Vous avez également la possibilité, si vous êtes un particulier, de renvoyer votre réclamation au service du Médiateur de la FFSA :

Le Médiateur de la FFSA, BP 290, 75425 Paris Cedex 09, Tél : 04 45 23 40 71, Fax : 01 45 23 27 15

Mail : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)

Site Internet : [http://www.ffsa.fr/sites/jcms/c\\_33694/fr/assurance-le-recours-au-mediateur](http://www.ffsa.fr/sites/jcms/c_33694/fr/assurance-le-recours-au-mediateur)

Veillez noter que ce service ne peut recevoir que les réclamations de particuliers et pas celles d'entités commerciales.

Formatted: Font: Arial, 10 pt, Underline

Formatted: Font: Arial, 10 pt, Underline