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)**
E-mail :	**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.

Nous apporterons une réponse à votre réclamation dans les 15 jours ouvrables de la date de réception de celle-ci. 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 :

Office of the Arbiter for Financial Services
N/S in Regional Road
Msida MSD 1920
Malte
Numéro vert à partir de Malte : 80 072 366
Téléphone : (+356) 21 249 245
Site Internet : https://financialarbiter.org.mt/

Aucune réclamation n'est acceptée par courrier électronique.

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

E-mail : le.mediateur@mediation-assurance.org

Site Internet : http://www.ffsa.fr/sites/jcms/c_33694/fr/assurance-le-recours-au-mediateur

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