

Guide de... Notre politique de traitement des réclamations

Chez SEB Life International, nous nous efforçons en permanence de proposer un service optimal aux souscripteurs de nos polices. Ce service inclut la gestion des réclamations qui peuvent parfois survenir. Nous espérons qu'à l'instar de l'immense majorité des souscripteurs de nos polices, vous n'aurez jamais à porter réclamation sur nos produits ou services, mais si tel est le cas, vous trouverez dans ce guide une brève présentation de notre politique de traitement des réclamations.

Notre philosophie

Nous attachons une grande importance au traitement le plus amical et le plus rapide possible des réclamations déposées par les souscripteurs de nos polices. Nous proposons à notre personnel une formation actualisée régulière afin de lui permettre de gérer les réclamations dans le respect des normes les plus strictes. Nos meilleures pratiques s'appuient sur les normes locales et internationales et les commentaires de nos clients sont les bienvenus.

Dépôt des réclamations

Nous encourageons les souscripteurs de nos polices à prendre contact avec nous immédiatement s'ils éprouvent une quelconque inquiétude à propos de nos produits ou de nos services. Au cas où vous souhaiteriez déposer une réclamation, soyez assuré que nous sommes conscients que chaque réclamation est différente et que la vôtre sera traitée en conséquence. Déposer une réclamation ne présente aucun frais et vous êtes en droit de demander que toutes réponses vous soient fournies par écrit. En premier lieu, veuillez prendre contact avec nous par l'un des moyens indiqués ci-dessous. Vous souhaitez peut-être également examiner la possibilité de déposer votre réclamation auprès de ou par le biais de l'intermédiaire que vous avez choisi afin qu'elle soit traitée avec plus d'efficacité, notamment si elle a pour objet l'une de ses actions.

Notre engagement

Nous ferons tout notre possible pour résoudre votre réclamation rapidement. Nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, à moins que nous ayons déjà répondu à la réclamation. Nous rassemblerons et étudierons toutes les preuves et informations pertinentes relatives à votre réclamation et vous fournirons une réponse écrite sans retard injustifié et, dans tous les cas, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'accusé de réception de votre réclamation. Si nous ne pouvons pas vous donner de réponse dans ce délai, nous vous informerons par écrit du motif du retard et vous indiquerons la date à laquelle nous prévoyons de vous répondre. Dans le cas peu probable où il ne serait pas possible de résoudre votre réclamation ou si notre décision finale ne vous donne pas satisfaction, nous vous fournirons une explication de la position que nous avons prise et vous renverrons vers l'ombudsman approprié. Vos droits légaux ne sont pas affectés par le présent document.

Nos coordonnées

Nous avons comme objectif, et nous espérons, que vous n'aurez jamais à déposer de réclamation. Au cas improbable où cela arriverait, nos coordonnées sont les suivantes:

SEB Life International, Bloodstone Building, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlande

Téléphone : +353 1 4870700 | Site Internet : www.seb.ie | Email : Belgium@seb.ie; France@seb.ie

Avis juridique important: Le présent document est présenté uniquement à titre indicatif. Il n'a aucun caractère juridique. Il n'a pas pour objet de créer une quelconque obligation juridique ou droit et ne saurait être interprété en ce sens.