

# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

## I. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration par laquelle vous manifestez votre mécontentement envers notre société sur un ou plusieurs sujets clairement identifiés.

## II. Comment effectuer votre réclamation ?

La réclamation prend obligatoirement la forme d'un écrit adressé par voie postale ou par courriel. Vous disposez d'un « formulaire type » ci-joint afin de nous faire part de votre réclamation.

Ce formulaire doit être envoyé par voie postale à l'adresse suivante :

SOCIETE MONTMIRAIL Service de traitement des réclamations 6 rue Jean Jacques Vernazza BP 172 13322 MARSEILLE CEDEX 16
---

Ou bien par courriel à l'adresse suivante : [reclamations@montmirail.com](mailto:reclamations@montmirail.com)

Ou bien par l'intermédiaire de notre site [www.montmirail.com](http://www.montmirail.com)

## III. Comment est traitée votre réclamation ?

### 1. Délai de traitement

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix jours ouvrables à compter de sa réception.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai de un mois à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation.

### 2. Réponse apportée

Si vous êtes un particulier et que vous n'êtes pas satisfaits de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez saisir le médiateur de la CSCA (Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances).

Nous vous précisons que seuls les litiges concernant les assurances de particuliers et vous opposant à un courtier adhérent à un syndicat membre de la CSCA relèvent de la compétence du médiateur de la CSCA.

Si vous êtes un particulier, vous pouvez saisir le médiateur par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur de la CSCA 91, rue Saint Lazare 75009 PARIS
---

Ou bien par courriel à l'adresse suivante : [mediateur@cscs.fr](mailto:mediateur@cscs.fr)

## POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Montmirail est une PME de 67 collaborateurs. Ces 67 collaborateurs sont susceptibles de recevoir au quotidien des réclamations des clients.

Les principes de base suivants permettent d'établir une gestion des réclamations orientée vers la satisfaction client:

- Porter à notre connaissance une réclamation est un **droit du client**.
- Une réclamation est une **chance** et doit être l'opportunité d'apprendre de ses erreurs éventuelles. Dans ce cas de figure, la relation avec le client doit être d'autant plus constructive afin de trouver une issue rapide et favorable. Le personnel doit donc être disposé à enregistrer chaque réclamation avec politesse et à les traiter selon l'urgence de celle-ci.
- Il n'existe pas de réclamation simplement technique : une réclamation est **toujours justifiée par le ressenti du client**.
- Le système des réclamations doit être **accessible**. Une réclamation doit pouvoir être adressée sans difficulté pour tous les types de client. De plus, il est important de communiquer clairement où et comment une réclamation doit être adressée.
- L'accès au système de réclamations doit être **gratuit**. Accès via le site internet ou par téléphone, une confirmation écrite sera alors nécessaire.

## FORMULAIRE DE RECLAMATION

Si vous êtes une personne physique :

Nom	
Prénom	
Adresse	
Coordonnées téléphoniques	
Adresse mail	
N° de contrat sur lequel porte votre réclamation	
Nom de votre interlocuteur habituel	
Objet de votre réclamation (nous vous remercions d'être le plus précis possible dans l'énoncé de votre réclamation)	
Date	Signature

**Si vous êtes une personne morale :**

Dénomination sociale	
Nom commercial ( si différent de la dénomination sociale)	
N° d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés	
Adresse du siège social	
Signataire de la réclamation + cachet	
Coordonnées téléphoniques	
N° de contrat sur lequel porte votre réclamation	
Nom de votre interlocuteur habituel chez Montmirail	
Objet de votre réclamation (nous vous remercions d'être le plus précis possible dans l'énoncé de votre réclamation)	
Date	Signature