



Savoir ce qu'il
faut faire et
où aller

Nouvelle Calédonie
Traitement des plaintes

Chez QBE Insurance, nous nous efforçons d'avoir des relations équitables et ouvertes avec nos clients. Dans le cadre de cet objectif, nous avons une procédure formelle pour le traitement des plaintes.

1. Première étape

Processus de résolution interne

Si vous avez une réclamation, veuillez nous contacter et expliquer le problème. Vous pouvez contacter la personne QBE qui a pris la décision dont vous n'êtes pas satisfait, ou notre bureau de Nouméa (détails au verso). S'il vous plaît essayez de nous fournir autant d'informations que possible sur les raisons de votre réclamation. Un de nos collaborateurs accusera réception de votre

plainte et rassemblera toutes les informations pertinentes. Dans la plupart des cas, nous vous répondrons dans les 10 jours suivant la réception de toutes les informations dont nous avons besoin pour déterminer votre plainte. Les plaintes peuvent parfois être retardées parce que nous avons besoin d'informations de tiers, mais si cela se produit, nous vous tiendrons informés.

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision, vous pouvez demander que la plainte soit renvoyée à un responsable.

Cette personne examinera le dossier de plainte et vous avisera de sa position par écrit dans les plus brefs délais. Ils vous tiendront également au courant du calendrier, car la question peut nécessiter une enquête plus approfondie.

Si le problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez alors demander que le problème soit renvoyé au comité de résolution des litiges de QBE. Le comité, composé des cadres supérieurs appropriés, examinera la plainte et prendra une décision finale. Vous recevrez la décision du comité par écrit.

2. Deuxième étape

Processus de résolution externe

Si la décision de notre comité est inacceptable pour vous, vous avez les options suivantes à votre disposition:

Vous pouvez demander un avis juridique indépendant.



**QBE Insurance (International) Pty Limited,
New Caledonia Branch**

98845 Nouméa Cedex, Nouvelle-Calédonie

Téléphone: + 687 24 63 00

Email: [**info.nc@qbe.com**](mailto:info.nc@qbe.com)

[**www.qbe.com/pi**](http://www.qbe.com/pi)