

LA PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Traitement des plaintes

MUA et LPM s'engagent à fournir le meilleur des services à ses clients.

Si vous croyez avoir subi un préjudice, veuillez contacter le 'Complaints Coordinator' de la Compagnie qui traitera alors votre plainte.

Vos doléances seront traitées conformément aux procédures suivantes:

Comment déposer une plainte ?

- Les plaintes peuvent être écrites et envoyées au:

Complaints Coordinator
Mauritius Union Assurance Cy. Ltd
4, rue Léoville L'Homme,
Port Louis

- Par téléphone au **207 5500**
- Par courriel à l'adresse suivante : complaints@mauritiunion.com

Quelle information dois-je produire au Complaints Coordinator ?

- Votre nom et vos coordonnées
- La nature de la plainte.

Quel est le procédé lorsqu'il y a une plainte ?

- L'accusé de réception de la plainte doit être envoyé par le 'Complaints Coordinator' dans les **trois (3)** jours ouvrables suivant son dépôt.
- Les plaintes reçues doivent normalement être réglées dans les **trente (30)** jours ouvrables.
- Si la plainte est susceptible de prendre plus de temps que prévu, le 'Complaints Coordinator' vous tiendra informé de l'évolution de la plainte sur une base régulière.

A quel moment puis-je contacter la FSC ?

- Si aucun accord n'a été trouvé dans les **trente (30)** jours ouvrables à compter de la date de dépôt de la plainte (à moins que vous n'ayiez été informé que le dossier est sous enquête et prendra plus de temps) vous pouvez alors référer l'affaire à la **FSC (Financial Services Commission), 54 Ebène Cybercity, Ebène.**
- Veuillez noter que la FSC tiendra compte de votre plainte seulement dans la mesure où toutes les tentatives pour la résoudre n'auront pas abouti, ou que vous n'êtes pas satisfait du résultat.