



PROCÉDURES DE RÉOLUTION DES PLAINTES ET DES LITIGES

Introduction

Afin de garantir un traitement équitable de nos clients, Mayfair Insurance Congo SA a mis au point des procédures et des étapes à suivre pour gérer les plaintes et les litiges des clients.

Plainte : signifie une expression de mécontentement que vous nous avez fait parvenir concernant nos services d'assurance, ou du processus de traitement des plaintes lui-même, dans la mesure où une réponse ou une résolution est explicitement ou implicitement attendue.

Litige : désigne une plainte non résolue.

Plaintes des clients

Mayfair Insurance Congo SA est consciente que chaque assuré, courtier, agent, fournisseur de services, tiers, fournisseur (ci-après dénommé le "plaignant") a le droit de se plaindre. Notre procédure de résolution des plaintes leur donne la possibilité de le faire.

Comment adresser une plainte à Mayfair Insurance Congo SA :

- La plainte doit être faite par écrit (courrier ou e-mail) ou par téléphone auprès d'un personnel officiel de Mayfair Insurance Congo SA. Le plaignant peut également se présenter en personne à notre bureau pour soumettre sa plainte.
- Fournir : Nom, adresse, numéro de la police, numéro de la réclamation et, ou numéro de la carte d'identité/numéro du passeport de l'assuré/plaignant.
- Être précis au sujet de la plainte et fournir tous les éléments importants susceptibles d'avoir une incidence sur la plainte.
- Fournir des copies de toutes les pièces justificatives pertinentes pour la plainte (c'est-à-dire lettres, devis, correspondances antérieures, etc.).
- En cas de sinistre, fournir la preuve des préjudices subis, le cas échéant.
- Vous pouvez suggérer une solution/une mesure corrective que vous estimez nécessaire pour résoudre votre plainte.

Nos contacts

Vous trouverez ci-dessous les coordonnées pour toutes plaintes ou litiges :

Société : Mayfair Insurance Congo SA.
Téléphone : +243 820 142 209
Adresse : Immeuble 1113, 2ème étage, Bureau 2A, Blvd du 30 juin, Kinshasa, RDC
E-mail : info@mayfair.cd
Site web: <https://drc.mayfairinsurance.africa/>

Notre procédure de résolution des plaintes

Toutes les plaintes feront l'objet d'un accusé de réception par courrier ou par e-mail, selon la méthode de communication choisie par le plaignant.

Mayfair Insurance Congo SA suivra les étapes/procédures suivantes pour résoudre vos plaintes et litiges.

1. La réception de la plainte fait l'objet d'un accusé de réception immédiat et, ou dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
2. Une fois la plainte reçue, elle est transmise au personnel à ce habilité pour résolution.

Veillez noter que la délivrance des e-mails à Mayfair Insurance Congo SA ne peut être garantie, et si aucun accusé de réception de la plainte déposée n'est reçu dans les cinq (5) jours ouvrables, veuillez nous contacter par le biais de notre numéro de téléphone afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires.

3. La plainte est consignée dans le registre des plaintes et compliments du département concerné et mise à jour au fur et à mesure.
4. La Compagnie tient le plaignant régulièrement informé de l'état d'avancement de la plainte déposée.
5. Lorsqu'une plainte ne peut être traitée dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception, Mayfair Insurance Congo SA vous tiendra informé en conséquence.
6. Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse à sa plainte, la Compagnie peut le conseiller sur d'autres méthodes de résolution des litiges qu'elle juge appropriées, y compris, mais sans s'y limiter, en contactant l'Autorité de Régulation et de Contrôle des Assurances en RDC.

Voici les coordonnées de l'Autorité de Régulation et de Contrôle des Assurances en RDC :

Adresse: 16 Ave Pumbu, Kinshasa, RDC
E-mail : info@arca.cd
Téléphone: +243 821 920 174