



**Société Mutualiste d'Assurances Neutra**

Rue de Joie 5 à 4000 LIEGE

N° d'entreprise : 0472.020.31

Tél. : 04 254 54 90 Fax : 04 254 54 37

Agréée par l'Office de Contrôle des Mutualités sous le n° 250/2

## PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES.

La SMA NEUTRA entend offrir à ses affiliés un service de qualité. C'est pourquoi toute plainte pouvant être exprimée par l'un de ceux-ci fait l'objet d'un traitement adéquat.

Une plainte peut être définie comme toute expression d'un mécontentement formulée par écrit par une personne à une entreprise d'assurance concernant un contrat d'assurance conclu avec cette entreprise ou un service presté par cette entreprise ou une personne ou une société agissant pour le compte de cette entreprise d'assurance.

La procédure de gestion des plaintes recouvre les aspects suivants;

- réception des plaintes ;
- traitement des plaintes ;
- analyse des plaintes et rapport ;
- révision permanente de ladite procédure.

### Réception des plaintes.

Les plaintes peuvent être adressées à la SMA NEUTRA par trois canaux différents (mail-courrier-fax).

Elles doivent en tous cas être écrites pour pouvoir être prises en compte.

La réception se fait entre les mains des membres de la Direction Effective.

### Traitement des plaintes.

La plainte écrite est enregistrée de manière structurée sous un numéro unique (AAAAMMJNNN – AAAAMMJJ étant le jour de réception de la plainte et NNN un numéro de 1 à 999) dans un registre des plaintes.

Ce registre reprend, outre le numéro de la plainte, les nom et prénom du plaignant ainsi qu'un bref résumé du motif de ladite plainte.

S'il apparaît qu'une réponse définitive ne pourra être apportée dans la semaine qui suit la réception de la plainte au siège de la SMA NEUTRA, un accusé de réception est adressé au plaignant dans les cinq jours ouvrables de ladite réception.

Agréée par l'Office de Contrôle des Mutualités, Avenue de l'Astronomie 1 à 1210 Bruxelles, sous le n° 250/2



## Société Mutualiste d'Assurances Neutra

Rue de Joie 5 à 4000 LIEGE

N° d'entreprise : 0472.020.31

Tél. : 04 254 54 90 Fax : 04 254 54 37

Agréée par l'Office de Contrôle des Mutualités sous le n° 250/2

Nous nous engageons quoiqu'il en soit à apporter une réponse définitive au problème soulevé dans le délai légal de quarante-cinq jours.

La réponse définitive fera mention du fait qu'en cas d'insatisfaction persistante, le plaignant à la possibilité de s'adresser à l'Ombudsman des Assurances (Square de Meeûs, n°35 à 1000 BRUXELLES – tél 02/547.58.71 – fax 02/547.59.75 – email [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) – site web [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)).

### Analyse des plaintes et rapports.

La plainte est analysée par la Direction Effective, avec le concours de l'éventuel employé concerné.

Un rapport d'analyse est transmis une fois par an au conseil d'administration, lequel approuve par ailleurs la présente procédure.

### Révision permanente de la procédure de gestion des plaintes.

Le système de gestion des plaintes est évalué annuellement et un rapport est adressé au conseil d'administration.

Si des recommandations sont émises aux fins d'améliorer le système, il est veillé à ce que ces recommandations soient suivies d'effets.