

YEET ASSURANCES est soumis à la réglementation relative au traitement des réclamations de la clientèle.

A ce titre, YEET ASSURANCES a mis en place une procédure en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations dont il est destinataire.

1. Définition d'une réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

2. Procédure

2.1 Organisation du traitement des réclamations et moyens et procédures associées au sein de YEET ASSURANCES

YEET ASSURANCES a mis en place une organisation du traitement des réclamations permettant, quel que soit l'interlocuteur ou le service (y compris auprès d'un de ses délégataires ou mandataires) auprès duquel la réclamation a été formulée :

- D'identifier les réclamations formulées par la clientèle quel que soit leur canal d'expression (écrit ou oral) ;
- De transmettre à l'interlocuteur ou au service compétent les réclamations écrites que le destinataire n'est pas habilité à traiter ;
- De transmettre aux médiateurs toutes les correspondances qui leur sont destinées ;
- D'accuser réception et d'y répondre dans les délais et formes impartis détaillés ci-après ;
- D'enregistrer les réclamations écrites, les réponses apportées et de suivre leur traitement, y compris lorsque celui-ci a été en tout ou partie déléguée.

Les collaborateurs de YEET ASSURANCES (ou de ses sous-traitants éventuels) habituellement en relation avec la clientèle ou susceptibles de recevoir des réclamations :

- sont formés à l'identification des réclamations et à leur dispositif de traitement ;
- peuvent à tout moment se référer à un support d'aide à l'identification et à l'orientation des réclamations adapté à l'activité.

La présente procédure est circularisée à l'ensemble des collaborateurs de YEET ASSURANCES et les délégations et mandats prévoient les modalités de transmission des réclamations.

2.2 Information du client

Le client est informé gratuitement de la possibilité d'effectuer des réclamations s'il est mécontent des services rendus, et cela dans un langage clair et compréhensible de la part de YEET ASSURANCES au moyen notamment :

- De mentions sur le site internet de YEET ASSURANCES (coordonnées de la personne et du service auquel adresser la réclamation, numéro de téléphone non surtaxé, adresse postale et adresse email, modes de réception, délais de traitement, références à la médiation et aux voies de recours etc.), sur une page ou un onglet dédié libre d'accès, **A mettre en ligne.**
- D'une mention sur le document d'entrée en relations remis à toute personne faisant appel à ses services,

2.3 Modes de réception

YEET ASSURANCES peut recevoir des réclamations par courrier, par courriel ou par appel téléphonique.

Si le client formule une réclamation lors d'un appel téléphonique ou d'une messagerie instantanée, YEET ASSURANCES lui demandera de bien vouloir la formaliser par écrit sur support durable.

[Les modalités de saisine de YEET ASSURANCES proposées aux clients sont les suivantes :

Par courrier à l'adresse suivante :

54 avenue du Maréchal de Saxe
69006 LYON

Par courriel à l'adresse suivante :

contact@yeet-assurances.com

Le ou les collaborateur(s) chargé(s) du traitement des réclamations a/ont une qualification appropriée pour le traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures de YEET ASSURANCES.

Si le client formule une réclamation écrite auprès de son interlocuteur habituel au sein de YEET ASSURANCES, sans passer par les adresses courriers et emails mentionnées ci-dessus, ce dernier doit impérativement la transférer au service réclamation qui se chargera d'en accuser réception auprès de l'émetteur dans le délai imparti (10 jours).

Le service réclamations informe, par mail, le cas échéant, le ou les collaborateurs concernés et demande une synthèse ainsi que tout élément utile, à lui retourner dans un délai fixé par ce dernier, permettant de répondre notamment aux exigences relatives à l'observation des délais règlementaires.

2.4 Délais de traitement

YEET ASSURANCES s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- Accuser réception de la réclamation sous dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.
- Répondre à la réclamation le plus rapidement possible selon la nature de la demande et dans un délai de deux mois maximums entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

YEET ASSURANCES veille à ce que les délais de réponse soient adaptés en fonction de la nature du mécontentement exprimé.

YEET ASSURANCES répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

2.5 Modalités de traitement

Le client est informé par écrit de la prise en charge de sa demande.

YEET ASSURANCES ouvre une fiche de suivi et de contrôle du traitement de la réclamation qu'il remplit et à laquelle il annexe la réclamation.

La fiche de suivi va permettre d'analyser la demande, de préciser les personnes physiques ou morales visées par la réclamation, d'identifier les causes du mécontentement du client et de préparer une réponse, en fonction des éléments recueillis.

Le projet de réponse à la réclamation est impérativement validé par Philippe DECADIN

2.6 La réponse à la réclamation

La réponse est rédigée par écrit de façon claire, adaptée au cas d'espèce et argumentée, et adressée dans le délai indiqué dans l'accusé réception et en tout état de cause dans un délai maximum de deux mois à compter de la réception de la réclamation.

2.7 Enregistrement, suivi et actions correctrices

YEET ASSURANCES met en place un suivi des réclamations qui permet notamment d'identifier les dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales et de prendre, dans des délais raisonnables, les mesures correctives pour y remédier, notamment à l'égard des clients concernés par une application erronée d'une disposition légale, réglementaire ou contractuelle.

Chaque réclamation est consignée dans le registre ouvert à cet effet (fichier au sein du serveur YEET ASSURANCES), lequel est tenu à jour régulièrement (modèle annexé à la présente procédure).

2.8 Suivi et mise à jour de la procédure

La présente procédure fait l'objet d'une communication à l'ensemble des collaborateurs.

La qualité du dispositif de traitement des réclamations mis en place sera analysé de manière régulière et la procédure adaptée le cas échéant.

[procédure mise à jour le 23/01/2023]