

Etat des lieux au 31 décembre 2013 en matière de traitement des réclamations

de la compagnie

ABCDF

Données qualitatives

- | | | |
|------|--|--|
| 1. | L'entreprise dispose-t-elle d'une procédure interne écrite en matière de traitement des réclamations? | Oui / Non |
| 1.1 | <i>Si oui: Cette procédure est-elle une procédure groupe ou une procédure propre à l'entreprise?</i> | procédure groupe /
procédure propre à
l'entreprise |
| 2. | La procédure interne en matière de traitement des réclamations est-elle accessible à l'ensemble du personnel et de l'entreprise? | Oui / Non |
| 3. | La procédure interne en matière de traitement des réclamations fait-elle périodiquement l'objet d'une mise à jour? | Oui / Non |
| 3.1. | <i>Si oui: Veuillez fournir la date de la dernière mise à jour.</i> | DD/MM/YYYY |
| 4. | L'entreprise dispose-t-elle d'une fonction de gestion des réclamations? | Oui / Non |
| 4.1 | <i>Si oui: Indiquez le nom du responsable de cette fonction</i> | Nom du responsable |
| 4.2 | <i>Adresse email du responsable</i> | Adresse Email |
| 4.3 | <i>S'agit-il d'une fonction isolée ou d'une fonction cumulée avec d'autres fonctions?</i> | fonction isolée /
fonction cumulée |
| 4.4 | <i>Nombre total d'employés (en équivalent temps plein) affectés au traitement des réclamations</i> | Nombre d'employés |
| 5. | L'entreprise dispose-t-elle d'un registre dans lequel toutes les réclamations sont répertoriées? | Oui / Non |
| 6. | L'entreprise procède-t-elle à une «root cause analysis» des réclamations? | Oui / Non |
| 6.1 | <i>Si oui: Des mesures correctrices ont-elles été initiées sur base de cette analyse?</i> | Oui / Non |
| 7. | Quels sont les supports utilisés par l'entreprise pour informer les clients sur sa politique en matière de traitement des réclamations? | |
| 7.1 | <i>Informations contenues dans les documents contractuels</i> | Oui / Non |
| 7.2 | <i>Brochures et dépliants</i> | Oui / Non |
| 7.3 | <i>Rubrique spéciale sur le site internet de l'entreprise</i> | Oui / Non |
| 7.4 | <i>Autres</i> | |
| | Texte libre | |
| 8. | Quel est le délai moyen (en jours) d'envoi d'un accusé de réception au réclamant à partir de la réception d'une réclamation? | Nombre de jours |
| 9. | Quel est le délai moyen (en jours) de clôture d'une réclamation en interne (hors réclamations soumises à une résolution extrajudiciaire et les réclamations soumises à une juridiction)? | Nombre de jours |