

# Calendrier de prestation de services au client

Services offerts	Actions client	Délai imparti
<b>Gestion de la relation client</b>	<p>Horaires de services</p> <hr/> <p>Communication téléphonique</p> <hr/> <p>Demande de renseignements en personne auprès du siège de Britam</p> <hr/> <p>Communication par écrit: par email et par correspondance</p> <hr/> <p>Réseaux sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Du lundi au vendredi: De 8h:15 à 17h:00</li><li>▶ Samedi: De 8h:30 à 12h:30</li></ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ 24/7</li><li>▶ Répondre à un appel téléphonique après trois sonneries</li></ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Servi dans les 5 minutes suivant l'arrivée</li></ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Répondre dans un délai de 2 jours ouvrables</li></ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Fournir une réponse le jour même</li></ul>
<b>Gestion des plaintes, compliments et suggestions</b>	<p>Boîte à suggestions, téléphone, communication par écrit, et transmission en personne</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Confirmer la réception dans un délai de 2 jours ouvrables</li><li>▶ Résoudre les plaintes des clients dans un délai de 15 jours à compter de la réception</li></ul>
<b>Déclaration des accidents (incidents, sinistres)</b>	<p>Formulaire de déclaration d'accident, procès-verbal d'accident (Rapport de police)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 1 jour après la soumission du formulaire de déclaration d'accident signé, accompagné de documents justificatifs</li></ul>
<b>Modalités de paiement des indemnités</b>	<p>Formulaire de confirmation de paiement d'indemnisation signé par le client et Fournir les coordonnées bancaires complètes (EFT)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Sept jours (7) après la réception du formulaire signé attestant l'acceptation de paiement d'indemnisation par le client accompagné des coordonnées bancaires complètes</li></ul>
<b>Nos coordonnées</b>	<p>Email: <a href="mailto:rwanda@britam.com">rwanda@britam.com</a> Email pour plaintes des clients: <a href="mailto:complaintshandling@britam.com">complaintshandling@britam.com</a> Numéro de téléphone: +250 788 198 000; +250 722 316 016/ 788 316 016 Réseaux sociaux: @BritamRwanda Site internet: <a href="http://www.rw.britam.com">www.rw.britam.com</a> Dans les bâtiments de KIC, 5ème étage</p>	