

RÉCLAMATIONS, MODE D'EMPLOI

Votre satisfaction est essentielle pour nous ! Nous nous attachons à répondre à vos attentes en vous proposant des produits et services de qualité. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous accordons la plus grande attention aux réclamations que vous exprimez.

• COMMENT EXPRIMER MON INSATISFACTION ?

Par tout moyen à votre convenance.



Téléphone

01 40 23 13 55



Internet

rubrique "Déposer
une réclamation"



Courrier

AMF - Gestion des réclamations
111 rue du Château des Rentiers
CS 21324 - 75214 PARIS Cedex 13

• COMMENT SERA TRAITÉE MA RÉCLAMATION ?

1 Recours hiérarchique

Vous n'êtes pas satisfait suite à la souscription d'un contrat, à sa gestion ou à l'occasion du règlement d'un sinistre ou d'une prestation ?

Rapprochez-vous du Service "Gestion des Sociétaires" à l'origine de ce désaccord. Une réponse vous sera apportée par son responsable.

Délais : Accusé de réception sous 10 jours ouvrables. Réponse sous 30 jours.

2 Service "Réclamations"

Cette réponse ne vous donne pas entière satisfaction ?

Sollicitez notre Service "Réclamations" :

- par mail **amfreclamation@amf.fr**,
- par courrier **111 rue du Château des Rentiers - CS 21324 - 75214 PARIS Cedex 13**.

Celui-ci procèdera à une étude complète de votre situation, et vous fera part de notre position définitive.

Délais : Réponse définitive dans un délai maximal de **2 mois** à compter de votre réclamation initiale.

3 Médiation

Votre désaccord persiste après la réponse du Service "Réclamations" ?

Vous pouvez alors saisir le Médiateur de l'Assurance :

- par courrier **Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**,
- en ligne **www.mediation-assurance.org**.

Vous pouvez également saisir le Médiateur deux mois après l'envoi de votre première réclamation, que nous vous ayons répondu ou non.

Délais : Proposition de solution dans un délai de **90 jours** à compter de la réception de votre dossier complet.



ET SI J'AI UNE QUESTION ?

Nos services sont bien entendu à votre disposition pour toute question relative à votre réclamation.