

CHARTRE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

NOS ENGAGEMENTS

- ➔ Traiter toutes les réclamations qui nous sont adressées par écrit, quel que soit le service qui les réceptionne.
- ➔ Accuser réception de votre réclamation de manière formelle dans un délai de 10 jours ouvrables
- ➔ Vous répondre sous un délai de 30 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation, sauf cas particuliers nécessitant des recherches approfondies.
- ➔ Vous tenir régulièrement informés de l'état d'avancement de votre dossier lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, le délai de 30 jours calendaires ne peut être respecté.
- ➔ Prendre note de votre réclamation dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité de service.

QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement assorti d'une demande, formulée sous forme écrite. Elle peut concerner la souscription, l'existence ou l'exécution d'un contrat souscrit auprès d'AFI ESCA et peut être exprimée par toute personne titulaire d'un droit sur le contrat ou mandatée par une telle personne.

COMMENT ADRESSER UNE RÉCLAMATION ?

Nous vous invitons dans un premier temps à adresser votre réclamation par écrit, en précisant votre demande et joignant la copie des documents nécessaires à sa bonne compréhension à l'adresse suivante :

AFI ESCA
Traitement des réclamations
CS 30441
67 008 STRASBOURG Cedex

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas totalement, nous vous invitons à déposer une seconde réclamation par écrit à l'adresse suivante :

AFI ESCA
Traitement des réclamations
Service Juridique
CS 30441
67 008 STRASBOURG Cedex

Point d'attention : si vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire d'assurance (courtier) et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être adressée à cet intermédiaire.

RECOURS AU MÉDIATEUR

Si vous estimez que les réponses apportées à votre réclamation ne sont pas satisfaisantes après épuisement de toutes les voies de recours en interne, vous pouvez, à la condition qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée à ce stade, saisir directement le Médiateur de la Fédération Française de l'Assurance (FFA). Ce Médiateur indépendant, dont vous trouverez ci-dessous les coordonnées, a pour rôle de favoriser la conciliation des parties afin de parvenir à un accord entre elles en recommandant des solutions aux litiges dont il est saisi.

<http://www.mediation-assurance.org>

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

AFI ESCA s'engage à respecter l'avis écrit et motivé du Médiateur.

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification au titre des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à AFI ESCA, Service de Gestion – C.S. 30441 – 67008 STRASBOURG CEDEX. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement de ces données.

www.afi-esca.com

AFI ESCA : Compagnie d'assurance sur la vie et de capitalisation. Entreprise régie par le Code des assurances. SA au capital de 12 359 520 euros. R.C.S. Strasbourg 548 502 517
Siège social : 2, quai Kléber 67000 Strasbourg Adresses Postales : **STRASBOURG** CS 30441 - 67008 Strasbourg Cedex - **LILLE** 4, square Dutilleul 59042 Lille Cedex