

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Les recommandations de l'ACPR (2011-R-05 du 15 décembre 2011, complétée par la 2015-R-03 du 26 février 2015) exigent la mise en place généralisée d'une procédure de traitement des réclamations à l'ensemble des acteurs français de l'assurance.

On entend par réclamation :

« Toute manifestation écrite de mécontentement exprimé par un client, (ou son représentant) concernant une prestation ou un service délivré par le cabinet, et pour lequel, le client demande une réponse, une explication et, ou, une solution »

Les réclamations reçues peuvent relever du ressort du Cabinet et/ou d'autres intervenants.

Le cabinet n'est habilité à traiter que des réclamations qui relèvent de son activité (intermédiation, délégations confiées par l'assureur, ...).

La personne en charge du traitement des réclamations au sein du cabinet est : **Mr Fabrice SALOM**

✦ Modalité de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations :

Par écrit : ✉

Cbt SALOM ASSURANCES – Mr Fabrice SALOM
23 Bis Route de Saussines – BP 71031
30251 SOMMIERES Cedex
☎ 06.13.20.01.39

Par mail: reclamationscabinetsalom@orange.fr

✦ Délais de traitement des réclamations :

Le Cabinet SALOM ASSURANCES s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables, par tout moyen. Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense le Cabinet SALOM ASSURANCES d'accuser réception de la réclamation.

Le Cabinet SALOM ASSURANCES s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois maximum sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

✦ Médiateur :

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Assurance :

Par écrit : ✉

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS Cedex 09

Par mail: le.mediateur@mediation-assurance.org

Site internet : www.mediation-assurance.org