



ELEO ASSURANCES

maîtriser vos risques

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Particuliers

1 Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration par laquelle vous manifestez votre mécontentement envers une société sur un ou plusieurs sujets clairement identifiés.

Cette démarche est un **droit du client** auquel il doit être répondu **gratuitement**.

ELEO ASSURANCES considère la réclamation comme une opportunité d'améliorer son service, qu'elle veut toujours orientée vers la satisfaction client. Dans cette optique, la démarche et les formulaires de réclamations (pour les professionnels ou les particuliers) sont donc facilement accessibles via le site internet, par téléphone ou par mail.

2 Comment effectuer votre réclamation ?

La réclamation prend obligatoirement **la forme d'un écrit** adressé par voie postale ou électronique.

Deux **formulaires de réclamation**, selon que le réclamant soit un particulier (*personne physique souscrivant un contrat à titre personnel*) ou un professionnel, sont disponibles sur notre site internet ou sur demande à reclamations@eleo-assurances.fr et par téléphone au 04 42 52 89 60.

Ce formulaire est à renvoyer, accompagné de vos éventuelles pièces justificatives, par email à reclamations@eleo-assurances.fr ou par courrier à :

ELEO ASSURANCES
Le Tritium B
355 Rue Louis de Broglie
13100 Aix-en-Provence

3 Comment est traitée votre réclamation ?

ELEO ASSURANCES s'engage à **accuser réception** de votre réclamation dans un délai maximum de dix jours ouvrables après la date d'envoi de votre demande.

Votre interlocuteur en charge de votre dossier de réclamation au sein de notre cabinet, prendra contact avec vous afin d'échanger sur votre requête et mettra tout en œuvre pour vous apporter une réponse des plus satisfaisante avec les moyens dont le cabinet dispose.

ELEO ASSURANCES s'engage à vous **apporter cette réponse** dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi écrit de votre réclamation.

Sachez que les documents en lien avec votre réclamation seront conservés cinq ans à compter de cette même date.

4 Litige sur la réponse apportée, vers qui se tourner ?

Si la réponse apportée par ELEO ASSURANCES ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le **médiateur du CSCA** (Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances).

- Il s'agit d'une médiation professionnelle, organisée par une charte accessible sur le site internet du médiateur de l'assurance : www.mediation-assurance.org/Missions
- Vous pouvez saisir ce médiateur professionnel par voie électronique via le formulaire : www.mediation-assurance.org/Saisir+le+médiateur ou par courrier à l'adresse suivante :

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

Pour faciliter la prise en charge de votre demande, votre dossier devra comprendre impérativement :

- Les coordonnées de la personne concernée et son adresse
- Le nom de l'entreprise d'assurances concernée
- Un résumé du différend
- Les échanges de courriers avec la société relatifs au litige
- La ou les copies du (des) contrat(s) concerné(s) par votre litige
- Tous les documents que vous jugez utiles pour l'étude de votre dossier

Le médiateur rendra un avis dans un délai de 3 mois à partir de la réception du dossier complet.

- A tout stade du différend ou du litige, vous conservez la possibilité de saisir les **tribunaux** compétents.
- Vous pouvez également obtenir des informations auprès de l'**Autorité de Contrôle Prudentiel** dont vous trouverez les coordonnées sur leur site acpr.banque-france.fr/moved-lacpr/contactez-nous.html

FORMULAIRE DE RECLAMATION – PARTICULIERS

IDENTIFICATION CLIENT	
Nom et prénom	
Adresse	
Réclamant (si différent de l'assuré) Nom, prénom, qualité	
Contact téléphone	
Adresse mail	
N° de contrat d'assurance concerné	
Votre interlocuteur habituel chez ELEO ASSURANCES	
DOSSIER	
Indiquez, de la manière la plus précise et complète possible, le motif de votre réclamation.	
Ce formulaire est à renvoyer accompagné de vos éventuelles pièces justificatives par email à reclamations@eleo-assurances.fr. Vous recevrez un accusé réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables maximum à compter de son envoi. Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi écrit de votre réclamation.	