



---

**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](mailto: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](mailto: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.



## Protection des données personnelles

Concernant le traitement des données complétées dans le(s) formulaire(s) de Réclamation(s), ELEO ASSURANCES en assure le traitement conformément à la procédure indiquée ici. Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé, par la société ELEO ASSURANCES, représentée par Monsieur Eric LEVEQUE.

La base légale du traitement est la Directive sur la Distribution d'Assurances, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2018 ainsi que la recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024.

Les données marquées par un astérisque dans le Formulaire doivent obligatoirement être fournies. Dans le cas contraire, ELEO ASSURANCES ne pourra pas garantir l'identification conforme de l'auteur de la Réclamation. Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : assureurs (quel que soit leur statut juridique), aux courtiers grossistes ou gestionnaires, aux réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de tout ou partie des opérations décrites ci-dessus. Elles sont conservées pendant 5 années, à compter de leur réception.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, sous réserve de l'application des dispositions de la Directive sur la Distribution d'Assurances. Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données ; Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données ; Vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité de vos données.

Pour toute demande, merci de préciser vos nom, prénom et email et de joindre une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité. En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la direction d'ELEO ASSURANCES **par email à [eleo@eleo-assurances.fr](mailto:eleo@eleo-assurances.fr)** ou par courrier postal à l'adresse d' ELEO ASSURANCES 355 rue Louis de Broglie, Parc de la Duranne, Le Tritium B, 13100 Aix-en-Provence, ou auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier (3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07), par téléphone (01 53 73 22 22) et via le site web : <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct>

## 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](http://www.mediation-assurance.org/Missions)
- Vous pouvez saisir ce médiateur professionnel par voie électronique via le formulaire : [www.mediation-assurance.org/Saisir+le+médiateur](http://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-lacp/contactez-nous.html](http://acpr.banque-france.fr/moved-lacp/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 <a href="mailto:reclamations@eleo-assurances.fr">reclamations@eleo-assurances.fr</a> . Vous recevrez un <b>accusé réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables maximum à compter de son envoi</b> . Nous nous engageons à vous apporter une <b>réponse dans un délai maximum de deux mois</b> à compter de la date d'envoi écrit de votre réclamation.	