

FORMULAIRE DE RECLAMATION

IDENTIFICATION	
Nom	
Prénom	
Adresse	
Coordonnées téléphoniques	
Adresse électronique	
N° du contrat sur lequel porte votre réclamation	
DOSSIER <i>Indiquez de la manière la plus précise et complète possible, le motif de votre réclamation en précisant le n° du contrat d'assurance concerné</i>	
Nom de votre interlocuteur habituel	
Liste des pièces jointes éventuellement fournies	
Date	Signature

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1 -QU'EST CE QU'UNE RECLAMATION ?

Une réclamation est une déclaration par laquelle vous manifestez votre mécontentement envers notre société, sur un ou des sujets clairement identifiés, dans le cadre de notre mandat de courtage.

2 -COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION ?

La réclamation prend obligatoirement la forme d'un écrit sur la base du formulaire ci-joint, adressé par voie postale ou par mail à :

ASCORA Service Réclamations : 50 quai Charles Pasqua - CS 57137 - 92532 LEVALLOIS PERRET cedex

Email : contact@ascora.com

3 -COMMENT EST TRAITEE VOTRE RECLAMATION ?

3.1 CE QU'IL ADVIENT DE VOTRE RECLAMATION

Votre réclamation sera traitée comme prévue dans les points 2 et 3 ci-après. Si elle porte sur l'application d'un contrat d'assurance, nous la transmettrons à l'organisme assureur de votre contrat.

3.2 DELAI DE TRAITEMENT

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de sa réception.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai de deux mois à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation, si la réponse est de notre fait.

3.3 REPONSE APPOREE

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez contacter :

☎ Le médiateur de l'Assurance à l'adresse suivante :

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

La charte de la médiation est disponible sur le site www.mediation-assurance.org.

4 -CONSERVATION DES DOCUMENTS

Les documents en lien avec votre réclamation sont conservés cinq ans à compter de la date de réception.