

PROCESSUS DE RECEPTION, TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS CLIENTS

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

La « réclamation », telle que définie par l'ACPR, s'entend de toute déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Ne sont pas considérés comme réclamation :

- toute demande de service ou de prestation, demande d'information, de clarification ou une demande d'avis,
- tout acte extra-judiciaire ayant pour finalité l'introduction d'une instance (assignation, convocation devant une Juridiction de Proximité ou une quelconque instance de médiation).

Que faire en cas de réclamation ?

- Contacter votre courtier direct / interlocuteur habituel

Si malgré la qualité du service que nous veillons à vous apporter, vous souhaitez formuler une réclamation telle que définie ci-dessus, nous vous invitons à vous rapprocher de votre courtier direct. Ce dernier se chargera d'analyser avec vous l'origine du problème et de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

- Vous adresser au Service Réclamation

Après avoir saisi votre courtier de proximité, et uniquement après cette première étape, si la réponse ne vous satisfait pas, vous pourrez adresser une réclamation écrite à l'adresse suivante :

SIECA PROTECTION DU PATRIMOINE

SERVICE RECLAMATION

90 RUE D'ISLE 02100 SAINT-QUENTIN

Ou par courriel à l'adresse : sieca.assurances@gmail.com

Un Accusé Réception de votre réclamation vous sera adressé dans un délai de dix jours. Puis, une réponse argumentée vous sera apportée sous 2 mois. Dans l'hypothèse où votre demande présenterait une complexité particulière, nous vous tiendrons informés si un délai supplémentaire s'avère nécessaire.

- Recourir à la Médiation et/ou aux Tribunaux

Si vous avez souscrit votre contrat en tant que particulier :

Si malgré ces étapes, votre insatisfaction perdure, ou si aucune réponse ne vous a été adressée dans le délai de 2 mois, vous pourrez saisir le Médiateur

de l'assurance à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Ou le saisir en ligne à l'adresse suivante :

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

Ce recours est gratuit et un avis du Médiateur vous sera communiqué dans un délai de 3 mois à compter de la réception de votre dossier complet. L'avis du Médiateur est établi en droit et en équité et peut être différent de la solution retenue par les juridictions. Cet avis ne lie pas les parties. Vous restez libres de saisir les tribunaux.

Si vous avez souscrit votre contrat en qualité de professionnel :

Le recours à la Médiation n'étant pas rendu obligatoire pour les litiges qui ne relèvent pas de la consommation, vous disposez de la faculté de saisir les juridictions de votre réclamation.