



CHARTRE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Nos Engagements

- Traiter par courrier toutes les réclamations qui nous sont adressées par écrit.
- Accuser réception de votre réclamation de manière formelle dans un délai de 10 jours ouvrables
- Vous répondre dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation, sauf cas particuliers nécessitant des recherches approfondies.
- Vous tenir régulièrement informés de l'état d'avancement de votre dossier lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, le délai de 30 jours calendaires ne peut être respecté.
- Prendre note de votre réclamation dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité de service.

QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement assorti d'une demande. Elle peut concerner la souscription, l'existence, l'exécution, le devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation d'un contrat souscrit par l'intermédiaire d'AFI ESCA PATRIMOINE. Une réclamation peut être exprimée par toute personne titulaire d'un droit sur le contrat ou mandatée par une telle personne.

COMMENT ADRESSER UNE RÉCLAMATION ?

Nous vous invitons dans un premier temps à adresser votre réclamation par écrit, en précisant votre demande et joignant la copie des documents nécessaires à sa bonne compréhension à l'adresse suivante (par courrier et par mail) :

AFI ESCA PATRIMOINE
Traitement des réclamations
CS 30441
67 008 STRASBOURG Cedex

qualite.aep@ae-patrimoine.com

RECOURS AU MÉDIATEUR

Si vous estimez que les réponses apportées à votre réclamation ne sont pas satisfaisantes, vous pouvez, à la condition qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée à ce stade, saisir directement le Médiateur de la Fédération Française de l'Assurance (FFA). Ce Médiateur indépendant, dont vous trouverez ci-dessous les coordonnées, a pour rôle de favoriser la conciliation des parties afin de parvenir à un accord entre elles en recommandant des solutions aux litiges dont il est saisi.

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

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

AFI ESCA PATRIMOINE s'engage à respecter l'avis écrit et motivé du Médiateur.

Pour toutes questions relatives aux traitements des données, vous pouvez vous rendre sur la page : <https://www.afi-esca-patrimoine.com/informations/rgpd>

www.afiesca-patrimoine.com

AFI ESCA PATRIMOINE : Société de courtage d'assurance. Société par Actions Simplifiées au capital de 130 000 euros ent. Versés. R.C.S. Strasbourg 418 903 290. N° de T.V.A. FR 95 418 903 290. N° ORIAS / 07 008 442 – www.orias.fr. Sous le contrôle de l'ACP – Autorité de Contrôle Prudentiel – 4 Place de Budapest 75009 PARIS. Assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes au Code des Assurances.