



PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information, d'avis ou de clarification n'est pas une réclamation. Une contestation accompagnée d'éléments nouveaux relève de la gestion de l'interlocuteur habituel.

Comment est traitée une réclamation ?

Tout d'abord, elle est étudiée soigneusement afin de répondre rapidement au mécontentement du client. Dans tous les cas une réponse écrite sera apportée au client. Pour des raisons de rapidité nous privilégions les emails.

Quand saisir le service « RÉCLAMATION » ?

En cas de difficulté ou de désaccord avec ECA Assurances, et seulement après avoir contacté **le service relations clients**, et si la réponse apportée ne satisfait pas le client (ou en l'absence de réponse), celui-ci pourra adresser une réclamation écrite au service « RÉCLAMATION ».

Pourquoi saisir le service « RÉCLAMATION » ?

Le service « RÉCLAMATION » est exclusivement dédié à la résolution des litiges. Ce service analyse en profondeur les raisons des mécontentements dans le but d'améliorer le service rendu au client et les procédures au sein de l'entreprise.

Comment saisir le service « RÉCLAMATION » ?

- Par courrier en écrivant à l'adresse suivante :
ECA Assurances
Service Réclamation
BP 83
92115 CLICHY Cedex

- Ou par email à :
reclamation@eca-assurances.com



Quel est le délai de réponse du service « RÉCLAMATION » ?

Ce service s'engage à transmettre à l'interlocuteur chargé du dossier de répondre au client dans les **10 jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation,

Si la réponse ne peut être apportée dans ce délai de 10 jours ouvrables, un accusé de réception sera adressé au client puis une réponse sera faite dans un **délai de 2 mois** maximum à compter de la date de la réception de la réclamation.

Comment le service « RÉCLAMATION » apporte sa réponse ?

Ce service peut être amené à apporter une réponse au client par :

- Le biais du forum ECA Assurances mis à disposition de nos clients. Les réponses se feront alors par email ou par courrier afin de respecter la confidentialité de chaque dossier.
Adresse Internet du site Forum ECA Assurances : <http://eca-assurances-forum.com/>
- Le biais de l'espace client dont le client a reçu les identifiants de connexion lors de son adhésion.

Dans tous les cas, nous nous engageons à ce que la réponse envoyée par le service « RÉCLAMATION » parvienne à la personne concernée et ce, le plus rapidement possible afin que le dossier soit traité dans les meilleurs délais.

Que-peut faire le client s'il n'est toujours pas satisfait ?

A réception de la réponse du service « RÉCLAMATION », en cas de persistance de votre désaccord, le client peut saisir la cellule supervision réclamation ECA Assurances selon les conditions ci-dessous :

La supervision réclamation ne peut être saisie que **si le client a au préalable épuisé toutes les procédures contractuelles de règlement amiable du litige et saisi notre service « RÉCLAMATION ».**

Cordonnées de la cellule supervision réclamation ECA-Assurances

Supervision réclamation ECA-Assurances

BP 83

92115 CLICHY cedex

Email : superviseur-reclamation@eca-assurances.com

Site Internet : www.eca-assurances.com

La cellule supervision accuse réception de la demande et rend un avis écrit et motivé au plus tard dans les 10 jours de la réception de la réclamation. **A défaut un mois gratuit est offert au client.**

Cette procédure amiable est entièrement gratuite.

Si le désaccord persiste, le client peut aussi directement saisir :

Médiateur PLANETE COURTIER

12-14, Rond-Point des Champs-Élysées

75008 Paris

ECA-Assurances – Européenne de Courtage d'Assurances

92-98 Boulevard Victor Hugo. BP 83. 92115 Clichy Cedex.

SA au capital de 1 009 000 €. R.C.S.NANTERRE B 402 430 276. Code APE 6622 Z. Société immatriculée à l'Orias sous le N° ORIAS 07 002 344. Le registre des intermédiaires d'assurances est tenu à jour par l'ORIAS www.orias.fr

Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'ACPR 61, rue Taitbout 75436 PARIS Cedex 09.

RC Professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du code des Assurances.



Ou s'adresser :

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

61 rue Taitbout
75436 Paris Cedex 09

En cas de réclamation relative à un contrat souscrit sur notre site Internet, vous avez la possibilité d'utiliser la plateforme de la Commission Européenne pour la résolution des litiges accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

ECA-Assurances – Européenne de Courtage d'Assurances

92-98 Boulevard Victor Hugo. BP 83. 92115 Clichy Cedex.

SA au capital de 1 009 000 €. R.C.S.NANTERRE B 402 430 276. Code APE 6622 Z. Société immatriculée à l'Orias sous le N°

ORIAS 07 002 344. Le registre des intermédiaires d'assurances est tenu à jour par l'ORIAS www.orias.fr

Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'ACPR 61, rue Taitbout 75436 PARIS Cedex 09.

RC Professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du code des Assurances.