

PROCEDURE de TRAITEMENT des RECLAMATIONS

- Entités concernées :** Bureaux de Bourg Saint Maurice & Seynod
- Date de rédaction :** 17 Novembre 2014
- Objet :** TRAITEMENT DES RECLAMATIONS en application de la circulaire de recommandation de l'ACPR (2011-R-5 du 15/12/2011)
- Déclaration :** La déclaration concerne les particuliers et les professionnels, elle peut se faire soit par courrier, soit par mail, soit par téléphone ou télécopie selon les procédures ci-dessous.

Le courtier ambitionne d'apporter de manière permanente au client un service de qualité. Si toutefois le client rencontre des difficultés au niveau de la prestation délivrée et qu'il souhaite faire part de réclamation, le client peut effectuer un courrier de réclamation et le retourner au Service Réclamations :

Pour le bureau de Bourg Saint Maurice:

- Par écrit à l'adresse suivante :
DIOT MONTAGNE ASSURANCES Sas
298 Avenue du Maréchal Leclerc
CS 80023
Résidence le Grand Cœur – Bât B
73704 Bourg Saint Maurice Cedex
- Par mail à : reclamations-diotmontagne@diot.com
- Par téléphone au : 04 79 07 05 88
- Par télécopie au : 04 79 07 27 01

Pour le bureau de Seynod:

- Par écrit à l'adresse suivante :
DIOT MONTAGNE ASSURANCES Sas
Immeuble Acropole
88 Avenue d'Aix Les Bains
74600 Seynod
- Par mail à : reclamations-diotmontagne@diot.com
- Par téléphone au : 04 50 27 67 73
- Par télécopie au : 04 50 27 80 69

RECLAMATION, HORS DELEGATION DU COURTIER, METTANT EXCLUSIVEMENT EN CAUSE L'ASSUREUR :

- En cas de réception par le courtier, elle sera transférée par le courtier à l'assureur avec information du client sur cette transmission. L'assureur mettra en œuvre sa procédure interne destinée à prendre en charge le traitement de cette réclamation (accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum, examen et réponse au client sous deux mois maximum).
- En cas de réception directement par l'assureur, l'assureur prendra en charge l'intégralité du traitement de la réclamation (accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum, examen, et réponse au client sous deux mois maximum). Sauf disposition contraire du protocole, l'assureur informera le courtier sur l'issue de réclamation.

RECLAMATION METTANT EN CAUSE EXCLUSIVEMENT LE COURTIER DANS LE CADRE DE SA DELEGATION

- En cas de réception par l'assureur, elle sera transférée par l'assureur au courtier avec information du client sur cette transmission. Le courtier mettra en œuvre sa procédure interne destinée à prendre en charge le traitement de cette réclamation (accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum, examen et réponse au client sous deux mois maximum).
- En cas de réception directement par le courtier, le courtier prendra en charge l'intégralité du traitement de la réclamation (accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum, examen, et réponse au client sous deux mois maximum).
Sur simple demande de l'assureur, un bilan périodique relatif au traitement des réclamations sera communiqué par le courtier.

RECLAMATION METTANT EN CAUSE L'ASSUREUR ET LE COURTIER

La communication avec le client est gérée comme au paragraphe ci-dessus.

Le courtier et l'assureur s'engagent à collaborer en vue du traitement de cette réclamation et à tenter de trouver une solution commune, laquelle sera communiquée au client par le courtier.

A défaut de parvenir à cette solution commune, dans le délai de 40 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, le courtier et l'assureur reprendront leur liberté quant aux conditions de traitement et au contenu de la réponse réservée au client.

RECOURS AU MEDIATEUR DANS LE CADRE D'UN CONTRAT SOUSCRIT PAR UN PARTICULIER :

Si la réponse n'est pas satisfaisante pour le plaignant, ce dernier a 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 et accessible sur Internet.

Coordonnées :

- Le Médiateur de la CSCA - 91, Rue Saint Lazare – 75009 Paris
- E-Mail : csca@csca.fr
- Site internet : www.csca.fr

Le médiateur rend un avis dans un délai de trois mois à compter de la réception du dossier complet.

SAISINE DE L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION (ACPR) :

L'ACPR est une autorité indépendante qui veille à ce que les assurés disposent d'une bonne information et que les pratiques commerciales des organismes d'assurance soient régulières. Elle peut être saisie à l'initiative du client par courrier ou Internet si ce dernier considère que les pratiques du courtier présentent des anomalies ou des dysfonctionnements significatifs.

ACPR Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
Direction du Contrôle des Pratiques Commerciales
61 rue Taitbout
75436 PARIS CEDEX 09
Téléphone : 01 49 95 49 95
Télécopie : 01 49 95 40 41

E-mail : info-clientele@acp.banque-france.fr

Suivi du litige :

A tout moment du litige, le réclamant conserve la possibilité de saisir les tribunaux compétents, l'ensemble des documents sont conservés cinq ans à compter de la fin du traitement de la réclamation.

Enregistrement :

Un onglet spécifique est créé dans l'outil de gestion interne AD'HOC dans lequel l'intégralité des documents sont remontés, tant sur la fiche "client" que sur les fiches "contrat" et "sinistre".

La Direction