TRAITEMENT
DES RECLAMATIONS

Date de réception de la réclamation : .....

Responsable du traitement : .....

360 COURTAGE, Courtier en assurances a mis en place une procédure de traitement des réclamations.

Cette démarche s'articule autour de deux principes fondamentaux :
Votre accès au système de traitement des réclamations et notre organisation du traitement des dites réclamations.

Votre accès au système de traitement des réclamations

Vous trouverez ci-contre les coordonnées vous permettant de transmettre votre réclamation :

360 COURTAGE
1 Avenue de Varsovie
62300 LENS
Tel : 03 21 67 70 64

Notre organisation du traitement des réclamations

360 COURTAGE s'engage à accuser réception de votre réclamation en vous informant que celle-ci est prise en considération dans un délai de 10 jours, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

Votre réclamation sera traitée dans un délai maximum de 2 mois après en avoir accusé réception.

Si votre réclamation exigeait un délai plus conséquent pour être traitée, lors de notre accusé réception, ce délai supplémentaire vous sera précisé.

Nous vous tiendrons régulièrement informé, par écrit, du suivi de votre réclamation et des étapes de celle-ci ainsi que des éventuels reports de délai.

Si vous vous opposez aux conclusions apportées, vous disposez des voies de recours suivantes :

- M. le Médiateur de l'assurance Pole CSCA, TSA 50110 – Paris Cedex 09
- L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest – CS 92459 – Paris Cedex 09 pour les litiges liés à nos statuts de Courtier en Assurance .

360 COURTAGE s'engage à respecter l'avis écrit et motivé du Médiateur.

Partie qui vous est réservée

N° Contrat .....

Nom :..... Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal :..... Ville : .....

Tél. :..... Email : .....

TRAITEMENT
RECLAMATIONS

Partie qui vous est réservée

Exposé de votre réclamation*

*Expliquez les circonstances et ce que vous estimez être un manquement aux engagements pris par le Conseiller

Date et signature:

Partie réservée à votre interlocuteur

Exploitation de votre réclamation par votre conseiller

Date et signature: