

---

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

---

### I. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration écrite par laquelle vous manifestez votre mécontentement envers notre société, sur un ou plusieurs sujets clairement identifiés.

### II. Comment faire une réclamation ?

La réclamation prend obligatoirement la forme d'un écrit adressé par voie postale, par télécopie ou par courriel. Vous disposez d'un « formulaire-type » joint afin de nous saisir d'une réclamation. Ce formulaire doit être envoyé :

- Par voie postale : à AIAC, Service Réclamations, 14, rue de Clichy, 75009 PARIS
- Par fax : au 01.44.53.28.54 à l'attention du Service Réclamations.
- Par courriel : à l'adresse [reclamation@aiac.fr](mailto:reclamation@aiac.fr)

### III. Comment est traitée votre réclamation ?

#### 1. Ce qu'il advient de votre réclamation

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception. Si vous ne recevez pas de retour dans ce délai, cela signifie que nous n'avons pas reçu votre réclamation : nous vous remercions de bien vouloir nous la réexpédier dans ce cas.

Si votre réclamation entre dans le cadre de notre périmètre de délégation de gestion, nous la traitons comme indiqué dans les points 2 et 3 ci-après.

Si elle sort du cadre de notre délégation de gestion, nous la transmettons à la société d'assurance pour traitement par ses soins.

#### 2. Délais de traitement

Nous nous engageons à vous apporter une réponse (positive ou négative) dans un délai de 60 jours à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation.

#### 3. Réponse apportée

Vous êtes un particulier et vous n'êtes pas satisfaits de la réponse apportée à votre réclamation : vous pouvez alors saisir le médiateur de La Médiation de l'Assurance. Nous vous précisons que seuls les litiges concernant les assurances de particuliers et vous opposant à un courtier adhérent à un syndicat membre de La Médiation de l'Assurance relèvent de la compétence du médiateur de La Médiation de l'Assurance.



Vous pouvez consulter la Charte de la médiation sur le site internet <https://www.mediation-assurance.org/Bienvenue> \ chapitre « Le médiateur ».  
Vous pouvez saisir le médiateur par courrier à l'adresse suivante :

*La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09*

ou bien par courriel à l'adresse suivante : <https://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

Nous attirons votre attention sur le fait que cette démarche n'est pas ouverte aux professionnels.

#### **IV. Conservation des documents**

Les documents en lien avec l'objet de votre réclamation sont conservés pendant 5 ans, à compter de l'accusé de réception de votre réclamation.

#### **V. Formulaires de réclamation**

##### *1. Si vous êtes un particulier*

|   |           |
|---|-----------|
| Nom   |           |
| Prénom  |           |
| Adresse   |           |
| Coordonnées téléphoniques   |           |
| Adresse électronique  |           |
| N° de contrat / sinistre sur lequel porte votre réclamation   |           |
| Nom de votre interlocuteur habituel   |           |
| Objet de votre réclamation (nous vous remercions d'être le plus précis possible dans l'énoncé de votre réclamation) |           |
| Date  | Signature |

2. Si vous êtes un professionnel (personne physique ou personne morale)

|  |
|--|
| Dénomination sociale   |
| Nom commercial (si différent de la dénomination sociale)   |
| N° d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers le cas échéant |
| Adresse du siège social ou du signataire de la réclamation   |
| Nom et qualité de l'interlocuteur chez le réclamant  |
| Coordonnées téléphoniques  |