

RECLAMATIONS

Procédure de traitement
des réclamations

S
N
O
I
T
A
M
A
L
A
Z
A
R
E

I. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration par laquelle vous manifestez votre mécontentement envers notre société, sur un ou des sujets clairement identifiés, dans l'application de votre contrat d'assurance si vous êtes un particulier ou un professionnel.

II. Comment faire une réclamation ?

La réclamation prend obligatoirement la forme d'un écrit adressé par voie postale ou par courriel.

Cette réclamation doit être envoyée par voie postale à :

SNC CABANES & FILS
32, av du Général de Gaulle
78600 Maisons-Laffitte

Ou bien par courriel à l'adresse suivante : contact@cabaneseetfils.com

III. Comment est traitée votre réclamation ?

1) Ce qu'il advient de votre réclamation :

Votre réclamation sera traitée comme prévu dans les points 2 et 3 ci-après.

2) Délai de traitement :

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix jours ouvrables à compter de sa réception.

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

3) Réponse apportée :

Vous êtes un particulier ou un professionnel et vous n'êtes pas satisfaits de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez alors saisir le médiateur de la CSCA.

Nous vous précisons que seuls les litiges concernant les assurances de particuliers ou de professionnels, et vous opposant à un courtier adhérent à un syndicat membre de la CSCA, relèvent de la compétence du médiateur de la CSCA.

Vous pouvez consulter la Charte de la médiation sur le site internet www.casca.fr rubrique « La CSCA » Chapitre « Le médiateur ».

Vous pouvez saisir le médiateur par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur de la CSCA
91, rue Saint Lazare
75009 PARIS

Ou bien par courriel à l'adresse suivante : mediateur@casca.fr

IV. Conservation des documents

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