

## PROCÉDURE DE RECOURS ET RÉCLAMATION Article L.156-1 du Code de la consommation

### 1 - ENGAGEMENT TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS :

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 adresser sa demande par écrit en rappelant les références en sa possession ; numéro de contrat ou sinistre; et la retourner au Service Réclamations :

Par courrier: L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE, Service Réclamations, 131 Cours Émile ZOLA, 69100 VILLEURBANNE

Par fax : 04 78 03 14 05

Par e-mail : [reclamation@europeenneassurance.fr](mailto:reclamation@europeenneassurance.fr)

**Réclamation, hors délégation 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 la réclamation.

**Réclamation mettant en cause exclusivement le Courtier dans le cadre de sa délégation :** 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.

**Réclamation mettant en cause l'Assureur et le Courtier :** La communication avec le client est gérée selon le 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. À 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.

### 2 - PROCÉDURE DE SAISINE DU MÉDIATEUR DE L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE :

En l'absence de réponse du courtier dans les deux mois de la réclamation ou si le client a déjà saisi le service Réclamations et estime que la demande n'a pas été satisfaite, le client peut saisir le médiateur de L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE. Il s'agit d'une personne indépendante dont la mission consiste à trouver une solution amiable aux litiges rencontrés :

Par courrier : La Médiation de l'Assurance Pôle CSCA - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Par email : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org) - [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Les frais de médiation seront supportés par moitié, par chacune des parties.

En application des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion des dossiers à des fins de prospection commerciale. À ce titre, elles sont susceptibles d'être communiquées en tout ou partie aux partenaires de L'Européenne d'Assurance. En vertu de la loi précitée, vous pouvez exercer vos droits en envoyant un e-mail à : [contact@europeenneassurance.fr](mailto:contact@europeenneassurance.fr). Pour toute réclamation et conformément aux dispositions de l'Article L.156-1 du Code de la consommation, vous pouvez exercer vos réclamations à l'adresse suivante : [reclamation@europeenneassurance.fr](mailto:reclamation@europeenneassurance.fr)