

## CHARTRE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

### QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement assorti d'une demande, formulée sous forme écrite. Elle peut concerner notre devoir de conseil et d'information ou les conditions de commercialisation de votre contrat par notre intermédiaire, mais aussi la souscription, l'existence ou l'exécution d'un contrat souscrit auprès d'une compagnie partenaire et peut être exprimée par toute personne titulaire d'un droit sur le contrat ou mandatée par une telle personne.

### COMMENT ADRESSER UNE RÉCLAMATION ?

Nous vous invitons dans un premier temps à adresser votre réclamation par écrit, en précisant votre demande et joignant la copie des documents nécessaires à sa bonne compréhension à l'adresse suivante :

CBFC – Anne BELLETERRE

70 RUE D'AUTUN

71100 CHALON SUR SAONE

### RECOURS AU MÉDIATEUR

Si vous estimez que les réponses apportées à votre réclamation ne sont pas satisfaisantes après épuisement de toutes les voies de recours en interne, vous pouvez, à la condition qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée à ce stade, saisir directement le Médiateur de la Fédération Française de l'Assurance (FFA). Ce Médiateur indépendant, dont vous trouverez ci-dessous les coordonnées, a pour rôle de favoriser la conciliation des parties afin de parvenir à un accord entre elles en recommandant des solutions aux litiges dont il est saisi.

<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

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

### NOS 5 ENGAGEMENTS

1. Traiter toutes les réclamations qui nous sont adressées par écrit.
2. Accuser réception de votre réclamation de manière formelle dans un délai de 10 jours ouvrables.
3. Répondre sous un délai de 30 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation, sauf cas particuliers nécessitant des recherches approfondies.
4. Informer de l'état d'avancement de votre dossier lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, le délai de 30 jours calendaires ne peut être respecté.
5. Prendre note de votre réclamation dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité de service.