

1. Objet de la procedure

Cette procédure a pour objet de définir les modalités de traitement des réclamations formulées par les clients, conformément aux obligations issues de la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA) et de la réglementation applicable.

2. Définition d'une reclamation

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel de l'assurance.

Une demande d'information, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

3. Modalités de dépôt d'une reclamation

Le client peut formuler une réclamation par l'un des moyens suivants :

- Par courrier : ADEMAX ASSURANCES 84 rue du Morin 77169 BOISSY LE CHATEL
- Par e-mail : ademaxassurances@gmail.com
- Par téléphone : 01 75 99 60 95 (un suivi écrit sera demandé)

4. Accusé de reception

Un accusé de réception écrit sera adressé au client dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.

5. Délai de traitement

Le cabinet s'engage à apporter une réponse définitive dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de la réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

6. Médiation

Si la réponse apportée ne satisfait pas le client, celui-ci peut saisir gratuitement le médiateur compétent : Médiateur de l'Assurance La Médiation de l'Assurance TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09 Site internet : www.mediation-assurance.org

7. Suivi et amélioration

Chaque réclamation est enregistrée et analysée dans le cadre du processus d'amélioration continue de la qualité de service du cabinet.

