

Que faire si vous n'êtes pas satisfait. Nos engagements.

Notre objectif est de fournir un service d'excellence à tous nos clients.

Si vous estimez en droit de vous plaindre de la qualité de nos services nous vous invitons à nous le faire savoir.

Afin de pouvoir vous répondre rapidement et équitablement, nous avons établi la procédure de gestion des réclamations suivante.

Etape 1	<p>Chercher une solution avec le service avec lequel vous êtes en relation</p> <p>Nous vous encourageons à contacter le service dont vous n'êtes pas satisfait. Les collaborateurs de Chartis doivent vous aider et résoudre tout problème que vous pourriez avoir.</p> <p>Vous pouvez écrire ou téléphoner, selon ce qui est le plus pratique pour vous, et demander à la personne contactée d'examiner la situation.</p>
Etape 2	<p>Dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de votre réclamation</p> <p>Si le service/la personne contactée n'est pas capable de résoudre le problème dans les plus brefs délais - ou si une recherche approfondie est nécessaire - nous nous engageons à vous envoyer un accusé de réception de votre réclamation par courrier qui vous précisera les noms & coordonnées de la personne ou de l'équipe en charge du traitement de votre réclamation. Les références précisées dans le courrier seront à conserver tout au long du traitement de votre réclamation.</p> <hr/> <p>Dans les 4 semaines suivant la réception de votre réclamation</p> <p>Selon notre expérience, la plupart des réclamations sont traitées en moins de 4 semaines. Si cela ne devait pas être le cas, nous vous adresserions un courrier afin de vous informer de l'état d'avancement de votre dossier et la date à laquelle nous devrions pouvoir revenir vers vous.</p> <hr/> <p>Dans les 8 semaines suivant la réception de votre réclamation</p> <p>A l'issue des 8 semaines, nous devons</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit vous fournir notre réponse, - soit vous envoyer un courrier vous précisant les prochaines étapes, en regard de la complexité du sujet.
Etape 3	<p>Demande d'intervention du Médiateur</p> <p>Si, à réception de notre réponse, vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez transmettre votre réclamation au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :</p> <p>Le Médiateur de la FFSA BP290 75425 Paris cedex 09 Télécopie : 01 45 23 27 15 Site Internet : www.ffsa.fr</p> <p>Les délais d'instruction du dossier sont de 3 mois à partir de la réception du dossier complet.</p>

www.chartisinsurance.fr

Chartis est l'un des leaders mondiaux de l'Assurance Dommages aux Biens et de Responsabilité, servant plus de 40 millions de clients à travers 160 pays et juridictions. Avec une expérience de plus de 90 années, nous avons l'un des portefeuilles produits & services les plus larges, une grande expertise dans la gestion des sinistres et une excellente solidité financière. Dès lors, Chartis accompagne ses clients Entreprises et Particuliers en leur permettant de gérer leurs risques en toute confiance.

Chartis est la marque commerciale pour les opérations d'Assurance Dommages aux Biens et de Responsabilité de Chartis inc. Les contrats d'assurance sont souscrits auprès de Chartis Europe SA, société à directoire et conseil de surveillance dont le capital social est de 47 626 240 €. Le Numéro d'Immatriculation est R.C.S. Nanterre 552 128 795. Entreprise régie par le code des assurances

Siège social : Tour Chartis – Paris la Défense – 34 Place des Corolles – 92400 Courbevoie
 Adresse Postale : Tour Chartis – 92079 Paris la Défense 2 Cedex
 Téléphone : +33 1.49.02.42.22 – Facsimile : +33 1.49.02.44.04