

## Réclamations, mode d'emploi

Votre satisfaction est essentielle pour nous ! Nous nous attachons à répondre à vos attentes en vous proposant des produits et services de qualité. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous accordons la plus grande attention aux réclamations que vous exprimez.

### ● Comment exprimer mon insatisfaction ?

Par tout moyen à votre convenance.



#### Téléphone

01 40 23 13 55



#### Internet

Rubrique

« Déposer une réclamation »



#### Courrier

AMF

Gestion des réclamations  
111, rue du Château des Rentiers  
CS 21324 - 75 215 Paris Cedex 13

### ● Comment sera traitée ma réclamation ?

#### 1 Recours hiérarchique

Vous n'êtes pas satisfait suite à la souscription d'un contrat, à sa gestion ou à l'occasion du règlement d'un sinistre ou d'une prestation ?

Rapprochez-vous du service à l'origine de ce désaccord. Une réponse vous sera apportée par son responsable.

Délais maximaux : accusé de réception sous 10 jours ouvrables. Réponse sous 30 jours.

#### 2 Cette réponse ne vous donne pas entière satisfaction ?

Vous pouvez solliciter :

##### Notre service « Réclamations »

- par mail : [amfreclamation@amf.fr](mailto:amfreclamation@amf.fr) ;
- par courrier : 111, rue du Château des Rentiers  
CS 21324 - 75 215 Paris Cedex 13.

Celui-ci procédera à une étude complète de votre situation. Ce service s'engage à vous répondre dans un délai maximal de 30 jours.

ou

##### Le médiateur de l'assurance

- par courrier : Médiation de l'assurance  
TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ;
- en déposant votre demande et les pièces de votre dossier sur le site [mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org).

Le médiateur vous répond dans un délai de 90 jours. Vous pouvez également saisir le médiateur deux mois après l'envoi de votre réclamation, si aucune réponse ne vous a été apportée.



### Et si j'ai une question ?

Nos services sont bien entendu à votre disposition pour toute question relative à votre réclamation.