

Procédure de Traitement des Réclamations

1. Définitions

Le cabinet AVL Assurez-vous Librement est responsable du traitement des réclamations clients adressées par voie postale ou par e-mail.

Définition de la réclamation : déclaration par laquelle un client manifeste son mécontentement à l'égard d'AVL Assurez-vous Librement ou de l'un de ses représentants.

Les demandes d'information, d'avis ou de clarification sur nos services sont traitées par votre Conseiller habituel mais ne sont pas des réclamations.

Si la réclamation concerne un contrat d'assurance, elle est transmise à la compagnie concernée.

La présente procédure suit les directives de l'ACPR (art. 2011-R-05 du 15 décembre 2011).

2. Modalités d'envoi

Un client peut formuler une réclamation :

- Par voie postale : AVL Assurez-vous Librement, 72-76 Place Laffitte, 27160 Breteuil
- Par e-mail : avl.assurance@gmail.com

Nous recommandons une réclamation écrite via un formulaire, mais une réclamation verbale est également acceptée.

Quel que soit le moyen, chaque réclamation est tracée et traitée.

Nous veillons à adapter notre délai de réponse à la complexité de la demande.

3. Délais de traitement

À réception d'une réclamation écrite :

- Accusé de réception dans les 10 jours ouvrables
- Réponse définitive dans un délai maximal de 2 mois

4. Réponse et Médiation

En cas d'absence d'accord ou de réponse insatisfaisante, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance :

- Site : www.mediation-assurance.org
- E-mail : le-mediateur@mediation-assurance.org
- Courrier : LA MÉDIATION de L'ASSURANCE, PARIS CEDEX 09

5. Autorité de Contrôle

L'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) supervise le secteur de l'assurance en France.

Coordonnées : 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09

Cette procédure garantit une gestion transparente et efficace des réclamations au sein d'AVL Assurez-vous Librement.