

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

---

Nous mettons à votre disposition un dispositif de règlement des litiges qui garantit la transparence et le respect de vos droits en cas de désaccord sur les conditions de mise en œuvre du contrat, et sous réserve du droit dont dispose toute partie intéressée d'intenter une action en justice.

Dans tous les cas de désaccord sur l'application des contrats, le responsable est la société de Courtage en Assurance ACS-CHEVAL-ASSUR. Elle se tient à votre disposition pour vous écouter et de rechercher quand cela est possible, une solution.

Si le litige persiste, vous pouvez à tout moment, après avoir ou non recours aux mesures exposées ci-avant, présenter une réclamation par lettre simple adressée au Service Réclamations Clients d'ACS CHEVAL ASSUR

---

### 1 - QU'EST CE QU'UNE RECLAMATION ?

Une réclamation est une déclaration par laquelle vous manifestez votre mécontentement envers notre société, sur un ou des sujets clairement identifiés, dans l'application du mandat de courtage.

*Rappel de la définition d'une réclamation :*

*C'est la manifestation d'un mécontentement exprimé par un réclamant concernant l'Entreprise d'Assurance ou son délégataire de gestion (les demandes d'informations, d'explications, de négociations, de prestations, ne sont pas des réclamations).*

*Cela devient une réclamation dans le cas :*

- d'absence de réponse dans le traitement du dossier,*
  - de délais jugés insatisfaisants,*
  - de position définitive de l'Assurance sur le montant d'indemnisation ou sur le refus d'indemnisation*
- 

### 2 - COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION

La réclamation prend obligatoirement la forme d'un écrit adressé par voie postale à :

ACS CHEVAL ASSUR – Service Réclamations Clients  
20 rue du Four à Chaux 34680 SAINT GEORGES D'ORQUES

ou par courrier électronique à: [contacts@cheval-assur.com](mailto:contacts@cheval-assur.com)

Vous disposez d'un formulaire type qui peut être récupéré sur notre site à l'aide des

liens suivants : [www.cheval-assur.com/nos-documents](http://www.cheval-assur.com/nos-documents)

ou <http://www.cheval-assur.com/mentions-legales>

### 3 - COMMENT EST TRAITÉE VOTRE RECLAMATION

#### 3.1 CE QU'IL ADVIENT DE VOTRE RECLAMATION

Votre réclamation sera traitée comme prévue dans les points 2 et 3 ci-après. Si elle porte sur l'application d'un contrat d'assurance, nous la transmettrons à l'entreprise d'assurance.

#### 3.2 DELAI DE TRAITEMENT

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de sa réception.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse positive ou négative dans un délai de deux mois à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation.

#### 3.3 REPONSE APPORTEE

Si après examen de votre réclamation, le désaccord n'a pas été résolu et que vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez adresser une réclamation en reproduisant les références du dossier, par courrier exclusivement accompagné de la copie des pièces se rapportant à votre dossier, en exposant précisément vos attentes au service ci après :

**Vous êtes un particulier** : vous pouvez contacter le médiateur de :

- la C.S.C.A. à l'adresse suivante : M. le Médiateur de la C.S.C.A., 91 rue St Lazare, 75009 Paris ou par courrier électronique à [mediateur@cscs.fr](mailto:mediateur@cscs.fr)  
La charte de la médiation est disponible sur le site [www.cscs.fr](http://www.cscs.fr) puis rubrique « La CSCA » puis dans la rubrique « Le médiateur »
- L'Assurance à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance – Pôle CSCA – TSA 50100 – 75441 Paris Cedex 09 ou par courrier électronique à [Le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:Le.mediateur@mediation-assurance.org)  
La charte de la médiation est disponible sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) puis dans la rubrique « Missions »

Ce service de médiation peut être saisi gratuitement par le client ou le courtier d'assurance en application de l'article L 156-1 du Code de la Consommation.

Le médiateur est compétent pour intervenir sur tout litige n'ayant pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès du Service Réclamations Clients de Cheval-Assur.

Nous nous engageons alors à respecter les positions exprimées par le médiateur, personnalité indépendante de la société.

**Vous êtes un professionnel** (personne physique ou morale) : vous ne pouvez saisir le médiateur

---

### 4 - CONSERVATION DES DOCUMENTS

Les documents en lien avec votre réclamation sont conservés cinq ans à compter de la date de réception.