

VOUS AVEZ UNE RÉCLAMATION ?

ECA ASSURANCES

Nous veillons à la satisfaction de nos clients et nous prenons en considération toutes les remarques et réclamations qui nous sont adressées.

Notre objectif est de vous apporter le meilleur service possible et de respecter nos engagements de qualité, c'est pourquoi nous mettons en place une procédure de traitement de vos demandes.



Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement d'un client envers un professionnel.

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

SAISIR LE SERVICE « RÉCLAMATION »

POURQUOI ?

Le Service « Réclamation » est exclusivement dédié à la résolution des litiges.

Ce service analyse en profondeur les raisons des mécontentements dans le but d'améliorer le service rendu au client et les procédures au sein de l'entreprise.

QUAND ?

En cas de difficulté ou de désaccord avec ECA Assurances, après avoir contacté le Service Relations Clients et si la réponse apportée ne vous satisfait pas (ou en l'absence de réponse), vous pourrez adresser une réclamation écrite au Service « Réclamation ».

COMMENT ?

> Par courrier en écrivant à l'adresse suivante :

ECA Assurances
Service Réclamation
92-98, Boulevard Victor
Hugo - BP 83
92115 CLICHY Cedex

> Ou par email à l'adresse : **reclamation@eca-assurances.com**

Quel est le délai de réponse du Service « Réclamation » ?

Le Service « Réclamation » accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables. Une réponse vous sera faite dans les meilleurs délais sans pouvoir excéder **2 mois** maximum à compter de la date de réception de la réclamation.

Que peut faire le client s'il n'est toujours pas satisfait ?

A réception de la réponse du Service « Réclamation », en cas de persistance du désaccord ou **s'il ne vous est pas donné satisfaction dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir par la suite Le Médiateur de l'Assurance :**

- > À partir du site : <https://www.mediation-assurance.org/>
- > Par email : le-mediateur@mediation-assurance.org
- > Par courrier simple adressé à : LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE, PÔLE PLANÈTE CSCA, TSA 50110, 75441 PARIS cedex 09

