



APPLICATION ANTICIPEE PAR AGIS SAS DE LA DIRECTIVE EUROPEENNE SUR LA DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE

CHARTRE DE GESTION DES RECLAMATIONS ET DE RECOURS A LA MEDIATION

AGIS SAS s'engage à :

- Accuser réception de toute réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables.
- A répondre par écrit à toute réclamation dans un délai maximal de 60 jours à compter de la réception de la réclamation.
- A tenir informé **l'assuré** du déroulement du traitement de la réclamation lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, le délai de 60 jours ne peut pas être respecté.
- A intégrer toute réclamation dans ses **programmes d'amélioration continue de la qualité de service** rendu aux Assurés.

Si **l'assuré** estime, après épuisement des procédures internes, que la réponse apportée à sa **réclamation n'est pas satisfaisante**, il peut présenter gratuitement un recours auprès du Médiateur de la Mutualité Française.

Le Médiateur, **qui n'a aucun lien avec AGIS SAS**, a pour rôle de parvenir à un accord amiable entre les parties en recommandant des solutions aux litiges dont il est saisi.

La saisine du Médiateur de l'Assurance ne pourra être réalisée qu'une fois l'ensemble des recours internes épuisé.

Le Médiateur compétent pour les litiges impliquant LPA est celui de la FFSA :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50 110
75 441 Paris cedex 09

Le Médiateur peut être saisi en cas de difficultés liées à l'application ou à l'interprétation des statuts, du règlement intérieur et des règlements des contrats proposés par nous. Il doit être saisi par écrit.

Il ne peut être saisi si une action contentieuse est engagée, sauf accord des parties.
La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

AGIS SAS fournit au Médiateur les informations et documents nécessaires au traitement du dossier dont il doit respecter la confidentialité.

Le Médiateur rend un avis motivé dans les trois mois maximum de la réception du dossier complet.
Si la question soulevée est particulièrement complexe, un nouveau délai pourra être fixé, n'excédant pas trois mois, dont les parties à la médiation devront être informées. Il s'agit d'un avis rendu en droit et/ou en équité.

L'assuré et AGIS SAS **doivent dans les deux mois de la notification de l'avis**, informer le Médiateur leur acceptation ou de leur refus. Ce dernier devra être motivé.

CHARTRE RELATIVE AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET AU RECOURS À LA MÉDIATION

Soucieuse de rester à l'écoute de ses Assurés et entretenir avec eux une relation de confiance, **l'entreprise AGIS SAS s'engage par la présente chartre sur les modalités de traitement des réclamations et le recours à la médiation.**