

# UNE RÉCLAMATION ? NOUS METTONS TOUT EN ŒUVRE POUR Y RÉPONDRE

## 1 - Votre conseiller, intermédiaire d'assurance

C'est votre **interlocuteur privilégié**.

Vous avez une question ou une difficulté ?

Prenez directement contact avec lui, il pourra vous apporter une explication et vous conseiller.

Cachet conseiller :



## 2 - Le GIE Afer

Si, après avoir échangé avec votre conseiller, vous estimez que vous n'avez pas obtenu de réponse qui vous convienne, vous pouvez envoyer votre réclamation à l'adresse suivante :

GIE Afer - Service Satisfaction Adhérents

36, Rue de Châteaudun  
75441 Paris Cedex 09  
Tél : 01 40 82 24 24

*Nos délais de traitement sont conformes à la recommandation sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution le 14 novembre 2016. À compter de la date de réception de votre réclamation par nos services, les délais de traitement ne pourront excéder :*

- **10 jours ouvrables pour accuser réception, sauf si une réponse vous a été adressée dans ce délai ;**
- **2 mois pour vous apporter une réponse.**

*Soyez certains que nous ferons le maximum pour traiter votre réclamation le plus rapidement possible.*



## 3 - La Médiation de l'Assurance

Si, malgré l'ensemble des dispositifs mis à votre disposition, les réponses qui vous ont été apportées ne vous satisfont pas, vous avez la possibilité de saisir la Médiation de l'Assurance.

Cette association propose aux consommateurs un dispositif gratuit de règlement des litiges permettant de rechercher des solutions amiables aux conflits opposant un assuré à un assureur ou à un intermédiaire d'assurances. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance consultable sur le site [www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr).

Pour saisir la Médiation de l'Assurance, vous devez adresser votre dossier à :  
TSA 50 110 - 75441 Paris cedex 09.

L'autorité chargée du contrôle des coassureurs du contrat Afer, Aviva Vie et Aviva Epargne Retraite, est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Les éventuels différends peuvent être portés devant l'ACPR, 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)