

Procédures de traitement des réclamations

Présentation de la réclamation à votre interlocuteur habituel :

Dans l'hypothèse où vous ne seriez pas satisfait de votre contrat souscrit auprès de la compagnie d'assurance Skandia, il vous appartient de vous rapprocher de votre interlocuteur habituel (Conseiller en Gestion de Patrimoine). Si la réponse apportée par ce dernier ne vous apparaît pas satisfaisante, vous pouvez recourir aux procédures internes de traitement des réclamations en adressant un courrier à la société Skandia.

Recours aux procédures internes de traitement des réclamations :

Toute réclamation, présentée au titre d'un contrat souscrit auprès de la société Skandia doit être adressée par courrier au service clientèle de la société, à l'adresse suivante :

Skandia Life
A l'attention du service client
100-101 Terrasse Boieldieu - Tour Franklin
92042 PARIS LA DEFENSE CEDEX

La société Skandia s'engage à répondre à toutes les réclamations qui lui seront adressées.

Dans la mesure du possible, et dès lors que la réclamation sera considérée comme ne présentant pas de difficultés particulières, une réponse vous sera apportée dans un délai maximum de **10 jours** à compter de la réception de votre réclamation par la société SKANDIA.

Dans l'hypothèse où votre réclamation présenterait un caractère plus complexe, la société Skandia vous en informera par un courrier qui vous sera adressé dans un délai maximum de **10 jours** à compter de la réception de votre réclamation.

Une réponse vous sera alors apportée dans un délai qui ne saurait excéder **2 mois** à compter de la date de réception de votre réclamation.

Si ces délais ne pouvaient pas être respectés, notamment en cas de survenance de circonstances particulières, la société Skandia s'engage à vous informer du déroulement du traitement de votre réclamation.

En cas de désaccord définitif avec la société Skandia, vous disposez de différentes voies de recours possibles judiciaires ou amiables. Vous pouvez notamment saisir la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Recours à la Médiation de l'Assurance:

Si le litige persiste après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations, vous pouvez vous adresser à la Médiation de l'Assurance à l'adresse suivante :

LA MEDIATION DE L'ASSURANCE
TSA50110
75441 PARIS CEDEX 09

Cette demande est obligatoirement formulée par écrit pour que la Médiation de l'Assurance puisse en faire état auprès de la société Skandia. Elle ne peut se prononcer qu'à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée.

Recours aux juridictions compétentes :

La saisie de la Médiation de l'Assurance est facultative. Ainsi, après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations et en cas de désaccord définitif avec la société Skandia, il vous appartient de saisir les juridictions compétentes.