

# Réclamations | Médiation

Pour une parfaite compréhension des informations ci-dessous, nous précisons que, conformément aux recommandations de l'ACPR sur le traitement des réclamations, nous qualifions de réclamation toute déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

## Traitement de vos réclamations

Votre conseiller ou gestionnaire habituel chez Gras Savoye est à votre disposition pour répondre à toutes vos demandes d'information et pour traiter, le cas échéant, vos éventuelles réclamations.

Vous pouvez en particulier vous reporter à la notice d'information, votre carte de tiers payant ou tout autre document contractuel qui vous a été remis pour connaître l'adresse ou le numéro de téléphone de votre interlocuteur dédié à la gestion de votre contrat et de vos réclamations. Vous pouvez également nous adresser une réclamation via votre compte d'assuré sur votre extranet dédié.

Si vous avez une réclamation en-dehors de tout contrat d'assurance, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

GRAS SAVOYE  
Traitement des réclamations  
Immeuble Quai 33  
33/34 quai de Dion Bouton  
CS 70001  
92814 Puteaux Cedex

Les réclamations sont traitées dans le cadre d'un règlement amiable dans un délai de :

**-dix jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai,

**-deux mois** entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au Client.

## Recours à la médiation

En application de l'article L 156-1 du Code de la consommation, le Médiateur de l'Assurance est compétent pour intervenir sur tout litige n'ayant pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès des services de Gras Savoye. Par conséquent, si la réponse apportée par Gras Savoye à votre réclamation ne vous apporte pas satisfaction et que vous êtes un particulier, vous avez la possibilité de recourir au Médiateur. La saisine du Médiateur est gratuite.

Après clôture de l'instruction de votre dossier, pendant laquelle le Médiateur peut demander des informations ou des documents complémentaires à Gras Savoye ou à vous-même, ce dernier rend un avis écrit motivé dans les trois mois, en recommandant une solution au litige. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

- Par courrier :  
La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09
- Par mail : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org).

Adresse du site internet : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>