Description du circuit de traitement des réclamations

Vous souhaitez nous faire part de votre mécontentement ?

Pour cela, vous avez la possibilité de le faire

- *Soit via votre espace adhérent accessible ici : https://groupecegedim.gestionsante.fr/login#/*

en accédant à la rubrique "nous écrire" et en sélectionnant « réclamations »

- *Soit par mail*
- *Soit par courrier, à l'adresse suivante :*

BCAC
Centre de gestion AXA
TSA 10501
78457 Vélizy Villacoublay cedex

Nous vous rappelons qu'une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement. Les demandes de service ou de prestation, d'information ou d'avis ne sont pas des réclamations et sont prises en charge par nos services de gestion.

Sous quel délai obtiendrez vous un retour de notre part ?

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 4 jours et à vous apporter une réponse définitive en 5 jours maximum.

Nous vous rappelons qu'en fonction de la complexité de votre dossier, ce délai de réponse peut parfois être allongé.

Toutefois, conformément aux dispositions édictées par l'ACPR, il ne pourra excéder 60 jours.

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue ou n'avez pas obtenu de réponse ?

Si un désaccord persistait après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres à AXA et à la condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, vous pouvez faire appel à la Médiation de l'Assurance dans un délai de 2 mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, ceci sans préjudice des autres voies de recours légales.

Vous pouvez faire appel à la Médiation de l'Assurance :

- *soit par courrier à l'attention de :*

Monsieur le Médiateur de l'Assurance
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

- *soit directement via le formulaire figurant sur le site internet du médiateur : https://formulaire.mediation-assurance.org*