

Comment déposer une réclamation ?

Etape 1 : Contacter votre conseiller habituel

Dans un premier temps, nous vous invitons à vous adresser à votre interlocuteur habituel qui sera chargé d'analyser l'origine de votre insatisfaction afin d'y apporter la meilleure réponse possible.

Pour ce faire, vous pouvez contacter votre conseiller par simple appel téléphonique au 04 86 689 789 (appel non surtaxé du lundi au vendredi de 09 H à 19 H et le samedi de 09 H à 14 H).

Nous vous invitons également à nous écrire par mail à l'adresse contact@samassur.com ou par courrier simple à l'adresse du siège social : Samassur - 37, rue Roger Renzo – 13008 Marseille.

Etape 2 : Adresser votre demande au service réclamations

Si la solution que nous vous avons apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez intervenir auprès de notre Service Réclamations en adressant votre demande par mail à l'adresse servicereclamations@samassur.com ou par lettre recommandée avec AR à l'adresse du siège social susmentionnée.

Dernier recours : Faire appel au médiateur

En cas de désaccord persistant et après avoir épuisé toutes les voies de recours internes, vous avez la possibilité de faire appel à Monsieur Arnaud Chneiweiss, Médiateur de « La Médiation de l'Assurance », en vous rendant sur le site <https://www.mediation-assurance.org> (suivre les étapes décrites sur le site dédié) ou en écrivant à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

A noter : les délais de traitement de votre réclamation sont conformes aux recommandations édictées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Ainsi, à compter de la date de réception de votre réclamation, les délais de traitement n'excèdent pas :

- 10 jours ouvrables pour accuser réception de votre demande.
- 2 mois pour vous apporter une réponse.

Si toutefois, de manière exceptionnelle, au regard notamment de la complexité de votre réclamation, un retard de traitement devait être constaté, un courrier vous sera envoyé afin de vous informer de l'état d'avancement de votre demande.