

NOS ENGAGEMENTS SUR LE TRAITEMENT DE VOTRE RÉCLAMATION

Notre volonté est de garantir une qualité de service optimale. Cependant, il peut arriver que celle-ci ne soit pas à la hauteur de vos attentes.

Pour nous permettre de nous améliorer et vous donner entière satisfaction, nous vous invitons à découvrir la manière dont vous pouvez porter votre réclamation à notre connaissance.

POUR CHACUNE D'ENTRE ELLES, NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- En accuser réception, de manière formelle, sous 48 heures,
- La traiter avec toute l'attention nécessaire,
- Tout mettre en oeuvre pour y apporter une réponse personnalisée en moins d'un mois, sauf survenance de circonstances particulières dont vous serez informé. Si le traitement de votre demande nécessite des démarches complexes et longues, nous serons amenés à vous informer régulièrement de l'évolution de celle-ci,
- Mettre en oeuvre la solution annoncée dans notre réponse, pour vous donner satisfaction,
- Vous offrir des voies de recours dans le cas où la réponse apportée ne vous satisfait pas.

Pour UAF LIFE PATRIMOINE, chaque réclamation est l'opportunité d'améliorer notre qualité de service.

QUELLES SONT LES DÉMARCHES ?



VOUS ÊTES UN PARTICULIER

(assuré souscripteur, bénéficiaire, représentat légal...)

■ Dans un premier temps, votre conseiller en Gestion de Patrimoine

Particulièrement attentif à vous apporter un service de qualité, votre conseiller en Gestion de Patrimoine est votre interlocuteur privilégié pour exprimer votre mécontentement.

Nous vous conseillons de lui fournir un écrit relatant le sujet de votre mécontentement, l'ensemble des documents justificatifs, ainsi que votre attente vis-à-vis de cette réclamation.

■ Dans un second temps, UAF LIFE PATRIMOINE

Dans le cas où la réponse de votre Conseiller en Gestion de Patrimoine ne vous semblerait pas adaptée, ou si votre mécontentement est en lien avec votre conseiller, vous avez la possibilité de transmettre votre réclamation à UAF LIFE PATRIMOINE que vous pouvez contacter par :



Formulaire de réclamation en ligne



Courrier : UAF LIFE Patrimoine 27 rue Maurice Flandin - BP 3063 69395 LYON Cedex 03



VOUS ÊTES UN PARTENAIRE CGP

Vous avez la possibilité d'exprimer votre mécontentement par :



Formulaire de réclamation en ligne



Courrier : UAF LIFE Patrimoine 27 rue Maurice Flandin - BP 3063 69395 LYON Cedex 03



Un écrit à destination de votre interlocuteur commercial privilégié.

QUELQUES CONSEILS POUR LA RÉDACTION DE VOTRE RÉCLAMATION

- Veiller à ce que votre réclamation ne soit pas une simple demande d'information.
- Rédiger un texte le plus clair et concis possible,
- Exposer votre mécontentement de manière factuelle,
- Décrire clairement vos attentes vis-à-vis de cette réclamation,
- Renseigner le produit/numéro de contrat concerné,

Le recours à un Médiateur n'est possible que si toutes les procédures internes de règlement des litiges ont été épuisées et en l'absence de toute action contentieuse.

Votre demande de médiation devra être adressée au Médiateur compétent, selon la typologie du litige :

- Pour tout litige sur le produit d'assurance souscrit :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS Cedex 09

ou sur le site internet :

<http://www.mediation-assurance.org>

- Pour tout litige sur le produit financier souscrit :

Le Médiateur - Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

ou sur le site internet :

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation>

- Pour tout litige portant sur la distribution du produit d'assurance souscrit et, plus largement, portant sur l'activité d'intermédiation en assurance d'UAF LIFE Patrimoine :

Médiation de la consommation
PLANETE COURTIER
12-14 Rond-Point des Champs Elysées
75008 PARIS

ou sur le site internet :

<http://mediation-planetecourtier.com/>

- Pour tout litige portant sur la distribution du produit financier souscrit et, plus largement, portant sur son activité de conseil en investissements financiers d'UAF LIFE Patrimoine :

Service médiation de la CNCIF
Médiateur de CNCIF
103 Boulevard Haussmann
75008 Paris

UAF LIFE Patrimoine, SA au capital de 1 301 200 € – 433 912 516 RCS LYON – 27 rue Maurice Flandin – BP 3063 – 69395 LYON Cedex 03 – www.uaflife-patrimoine.fr

Enregistrée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 003 268 en qualité de Courtier d'assurance - filiale de Predica et Spirica et de Conseiller en Investissements Financiers membre de la CNCIF, association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers. Société sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 place de Budapest – 75436 PARIS Cedex 09, et de l'Autorité des Marchés Financiers - 17, place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02

Une société du Groupe Crédit Agricole Assurances