

Thierry COLSON

Agent général d'assurance exclusif AXA Prévoyance & Patrimoine

16 rue Notre Dame des Filles

63500 ISSOIRE

Tél : 04.73.55.28.21

Mob : 06.80.53.97.26

Adresse mail : tc@prevoyance-patrimoine.net

N°ORIAS (1) : 07 007 664

Démarcheur financier d'AXA France pour l'Épargne salariale

Mandataire exclusif en opérations de banque et agent lié d'AXA Banque

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

61 rue Taitbout, 75009 PARIS

Traitement des réclamations client

Version du 11/05/2015

Définition : un réclamation est « une déclaration actant du mécontentement d'un client » envers l'agence. Les demandes d'information, de simple mise en jeu des garanties, de clarification ou les demandes d'avis ne sont pas des réclamations.

1. Information générale

Etant le seul acteur de l'agence, je suis l'interlocuteur de premier niveau apte à répondre au client pour toute réclamation et pour toutes les étapes du processus.

La première réponse de principe (accusé de réception) est envoyée sous 8 jours ouvrés (sauf cas d'absence exceptionnelle (maladie, congés d'été)).

Le délai maximum de réponse sur le fonds est de 40 jours, porté à 2 mois si la réclamation est complexe ou intervient pendant la période estivale.

Les réponses peuvent être adressées par voie postale ou par courriel si le client en dispose.

Si la solution est jugée non satisfaisante, le client peut faire appel à la Direction Service Client de la compagnie :

AXA - Direction Relations Clientèle
313, Terrasses de l'Arche
92727 Nanterre Cedex.

En cas de désaccord, le client peut faire appel au médiateur de la FFSA qui exerce sa mission dans le cadre de la charte de la médiation et rend un avis dans les 3 mois de sa saisine.

Ses coordonnées seront communiquées par la Direction Relations Clientèle (étape ci-dessus).

2. Information du client qui adresse une réclamation

L'accusé de réception mentionne le délai maximum de réponse sur le fonds et précise les voies de recours en cas de non satisfaction (médiateur, tribunaux...).

Des éléments d'information complémentaires peuvent être demandés et/ou envoyés au client avant de rédiger une réponse de fonds complète.

3. Suivi des réclamations

Toute réclamation reçue à l'agence est enregistrée dans un fichier Excel qui mentionne le nom et N° du client, la date et l'objet de sa demande, le produit concerné, la date et le contenu de la réponse, ainsi que les actions correctives agence éventuelles.

En effet, cette synthèse est exploitée pour améliorer le processus de vente ou de suivi client de l'agence, voire pour faire évoluer certaines pratiques ou produits de la compagnie mandante.