



Humanis Assurances, société d'assurance du **groupe Humanis**, veille à apporter au quotidien la meilleure qualité de service à ses assurés et souscripteurs. Parce que la satisfaction clients est au cœur de nos préoccupations, vous trouverez dans ce document les différents contacts utiles en cas de **réclamation**, **recours interne** ou **médiation**.

Les étapes :

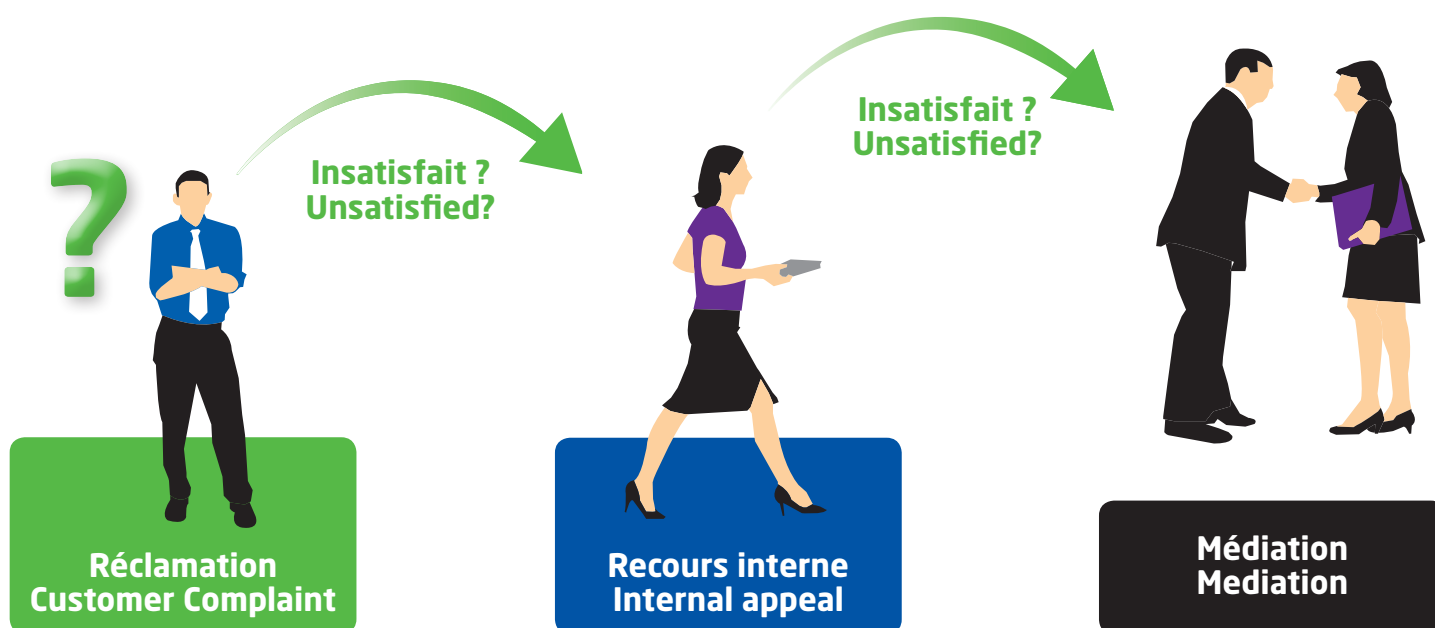
1. Pour tout renseignement relatif à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel.
2. Si la réponse ne vous satisfait pas et si vous avez un désaccord à exprimer, vous pouvez alors adresser une **réclamation** par courrier à notre Service satisfaction clients dont l'adresse est disponible en page 3.
3. Si ce désaccord persistait après la réponse donnée, vous pouvez effectuer un **recours interne** auprès de Humanis Assurances.
4. Si la réponse de Humanis Assurances à votre recours interne ne vous satisfaisait pas, vous pouvez saisir le **Médiateur** de l'Association Française de l'Assurance (AFA), sans préjudice d'une action ultérieure devant le tribunal compétent.



Humanis Assurances, insurance company of **Humanis Group**, seeks every day to reach the best quality of service to its insured and subscribers. As customer's satisfaction is our major concern, you will find in this document the various useful contacts for any consumer **complaint**, **internal appeal** or **mediation**.

Steps :

1. For any information on your insurance policy, please consult your usual representative.
2. If you find our answer not satisfactory and you wish to express a disagreement, you can send a **complaint** by mail to our Customer's satisfaction service whose address is available in page 3.
3. If the disagreement persists after the answer given, you can file an **internal appeal** with Humanis Assurances.
4. If you are still unhappy with Humanis Assurances answer to your internal appeal, you can ask for mediation to the **Ombudsman**.





Définitions

La réclamation :

La réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client à l'égard d'un produit ou d'un service non conforme à ses attentes.

Le recours interne :

Se définit comme un mode de règlement amiable des conflits par lequel les parties tentent de rapprocher leurs points de vue respectifs, afin de parvenir à une solution au conflit qui les oppose.

La médiation :

Se déroule sous l'autorité d'un tiers neutre et indépendant qui intervient de manière active et propose une solution aux parties qui restent libres de l'accepter.



Definitions

The complaint:

The claim of a customer is a discontent in respect of a product or a service not in compliance with its expectations.

The internal appeal:

Is defined as a mode of settlement of disputes whereby the parties attempt to reconcile their respective points of view, in order to achieve a solution to the conflict between them.

The mediation:

Takes place under a neutral third party and independent authority that intervenes actively and proposes a solution to those who remain free to accept it.



Comment effectuer une réclamation auprès de Humanis Assurances ?

■ Par courrier à l'adresse suivante :

Humanis Assurances
Service satisfactions clients
303 rue Gabriel Debacq
45777 Saran cedex France

■ Par téléphone au numéro suivant :

+33.2.54.45.56.64

■ Souhaitez-vous nous rencontrer ?

Appelez le numéro ci-dessus et émettez votre demande de rendez-vous. Un rendez-vous vous sera proposé par la suite.

■ Conditions pour effectuer une réclamation

Avant de déposer une réclamation, la condition suivante doit être respectée :

La réclamation ne porte sur aucune situation de précontentieux ou contentieux existante.

■ Litige concerné

Tous les litiges peuvent donner lieu à une réclamation, si les conditions ci-dessus sont respectées.

■ Fonctionnement

À compter de la réception de la réclamation, Humanis Assurances apporte une réponse circonstanciée au demandeur dans un délai de 10 jours ouvrés.

Dans l'hypothèse où la réponse ne pourrait pas être fournie dans ce délai, Humanis Assurances adresse un courrier au client précisant le délai sous lequel une réponse circonstanciée pourra lui être apportée, sans pouvoir excéder un total de deux mois.



How to file a consumer complaint ?

■ By mail at the following address:

Humanis Assurances
Service satisfactions clients
303 rue Gabriel Debacq
45777 Saran cedex France

■ By phone at the following number:

+33.2.54.45.56.64

■ Do you wish to meet our staff ?

Call the number above and ask for an appointment. We will propose to meet you.

■ Conditions to file a complaint

Before you file a complaint, make sure your query is not in relation with any pre-existing litigation

■ Litigation concerned

Any litigation may result in filing a complaint if the above condition is fulfilled.

■ How it works ?

At the receipt of the complaint, Humanis Assurances provides a detailed reply to the applicant within 10 days.

In the event that the answer could not be provided within that period, Humanis Assurances sent a letter to the client specifying the period within which a detailed response will be forthcoming, without exceeding a total of two months.



Recours interne

Si vous avez un litige persistant avec Humanis Assurances, le recours interne est la solution à utiliser avant la saisine d'un médiateur et dès lors que la réclamation que vous nous avez adressée s'est révélée à votre sens infructueuse.

■ Conditions

Avant de déposer un recours interne auprès de Humanis Assurances, les conditions suivantes doivent être respectées :

- une réclamation écrite doit avoir été adressée à Humanis Assurances ;
- la réclamation ne porte sur aucune situation de précontentieux ou contentieux existante au moment de la demande de recours interne ;
- vous avez reçu une réponse de Humanis Assurances à votre réclamation qui ne vous satisfait pas ou vous êtes sans réponse à votre réclamation depuis plus de deux mois (à compter de la date de réception par Humanis Assurances). Il est à noter qu'une réponse sous forme de lettre d'attente émise par Humanis Assurances et spécifiant un délai de réponse supérieur à cette durée de deux mois prolonge d'autant le délai durant lequel cette possibilité de recours est ouverte.

■ Litige concerné

Tous les litiges peuvent donner lieu à un recours interne, si les conditions du paragraphe précédent sont respectées.

■ Comment formuler une demande de recours interne auprès de Humanis Assurances ?

La demande doit obligatoirement être formulée par écrit (par courrier en recommandé A/R) dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de réception de la réponse de Humanis Assurances à votre réclamation, ou sans limitation de durée pour les réclamations restées sans réponse de notre part depuis deux mois et plus.

Cette demande devra obligatoirement comprendre un exposé des motifs de désaccord ainsi que, le cas échéant, les références de dossiers citées dans les courriers de réponse précédemment envoyés par Humanis Assurances ou à défaut les copies desdits courriers.



Internal appeal

If your complaint was unsuccessful and your litigation persists, the internal appeal is the solution to choose before you consult the ombudsman.

■ Conditions

Before you file an internal appeal with Humanis Assurances, make sure the following conditions are fulfilled:

- a written complaint was sent to Humanis Assurances;
- your query is not in relation with any pre-existing litigation;
- you have received Humanis Assurances answer to your complaint that is not satisfactory to you or you have been awaiting Humanis Assurances answer since more than two months (starting from the day Humanis Assurances acknowledged reception of your claim). Please note that a letter sent by Humanis Assurances, informing you about the extended over two months answering delay will postpone the deadline before which you may file the internal appeal.

■ Litigation concerned

Any litigation may result in filing a complaint if the above condition is fulfilled.

■ How to file an internal appeal with Humanis Assurances ?

Your query must be sent by registered mail with the acknowledgement of receipt within one month starting from the reception of Humanis Assurances answer to your complaint or within an unlimited period if Humanis Assurances has not respond to your complaint for two months or more.

This query should contain the reason of disagreement and the references mentioned in Humanis Assurances responses (or copies of them) if any.

■ Adresse pour l'envoi de la demande de recours interne par courrier recommandé A/R

Humanis Assurances
Service satisfaction clients
303 rue Gabriel Debacq - 45777 Saran
France

■ Fonctionnement

À réception de la demande de recours interne, Humanis Assurances dispose de 10 jours calendaires pour apporter une réponse circonstanciée (par courrier en recommandé A/R). Dans l'hypothèse où la réponse ne pourrait être fournie par Humanis Assurances dans ce délai, un courrier en recommandé A/R sera adressé, précisant le délai sous lequel une réponse circonstanciée pourra être produite.

■ Address to send the internal appeal by registered mail with acknowledgement of receipt

Humanis Assurances
Service satisfaction clients
303 rue Gabriel Debacq - 45777 Saran
France

■ How it works ?

Humanis Assurances will answer within 10 days following the reception of internal appeal. The answer will be sent by registered mail with acknowledgement of receipt. If Humanis Assurances cannot give the answer within this deadline, we will send a registered mail informing you about the new response time.



Médiation

En dernier recours, vous avez la possibilité de saisir le médiateur. Celui-ci étudie chaque demande qui lui est soumise, avec impartialité et équité, dès lors qu'un client reste insatisfait des réponses qui lui ont été apportées par Humanis Assurances. Il s'agit d'un service entièrement gratuit constituant également le dernier recours amiable.

■ Modalités d'expression

La demande doit obligatoirement être formulée par écrit (par courrier en recommandé A/R) et comprendre un exposé des motifs de désaccord ainsi que les références de dossier citées dans les courriers de réponse précédemment envoyés par Humanis Assurances ou à défaut les copies desdits courriers.

■ Fonctionnement

Si le désaccord persiste après épuisement des procédures de réclamation et de recours interne, les entreprises adhérentes, les assurés, bénéficiaires et ayants droit peuvent saisir le Médiateur de l'Association Française de l'Assurance (AFA) en cas de litige en matière d'opérations collectives ou individuelles.

Ce recours au médiateur ne peut pas avoir pour objet le contrôle des résiliations, les décisions d'augmentation des cotisations ni les procédures de recouvrement des cotisations.

■ Adresse pour l'envoi de la demande

La Médiation de l'Assurance
TSA 50010
75441 Paris cedex 09
France



Mediation

As a last resort, you can appeal to the Ombudsman. He/she will examine each query submitted with impartiality and fairness in any case where a customer remain unsatisfied with Humanis Assurances response. This service is free of any charge and remains the laststep before a legal action.

■ How to file a demand of mediation

The query must be send by registered mail with acknowledgement of receipt and expose the reasons of disagreement and the references mentioned in Humanis Assurances responses (or copies of them).

■ How it works ?

If all the complaint and internal appeal procedures were exhausted, the adhering companies, the subscribers and beneficiaries may apply for ombudsman's mediation in any group or individual concern.

The mediation cannot have as its purpose the control of policy cancellations, premium increase decisions or premium recovery procedures.

■ Adress to send to the application

La Médiation de l'Assurance
TSA 50010
75441 Paris Cedex 09
France