

FIDELIDADE

ASSUREUR DEPUIS 1808

GUIDE DE SAISIE DE VOTRE DEMANDE RÉCLAMATION

Veillez consulter le guide avant saisir votre réclamation

Que dois-je faire avant de saisir ma réclamation ?



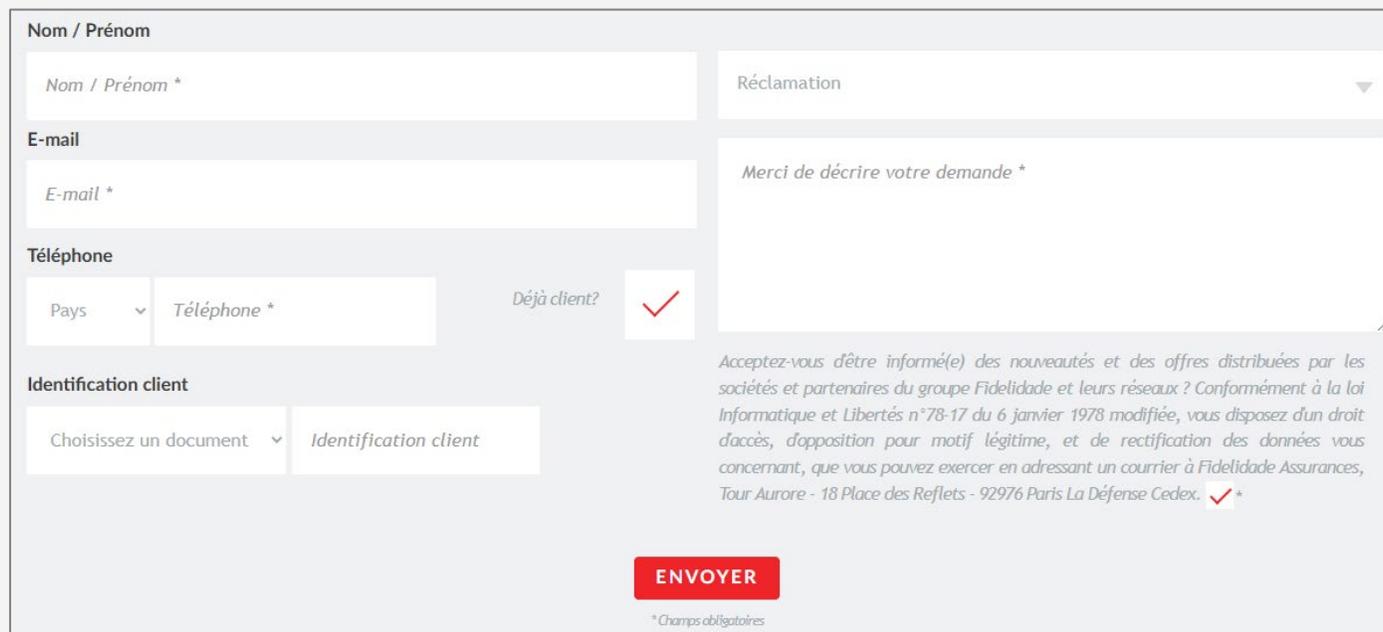
Identifier le réseau de distribution auquel est rattaché ma réclamation (soit une agence bancaire **Caixa Geral de Depósitos**, soit un de nos Courtiers d'assurance).



Préparer les éventuels documents utiles ainsi que toutes les correspondances échangées avec nos services.

Que dois-je faire avant de saisir ma réclamation ?

Nous vous invitons à utiliser principalement le formulaire disponible en ligne pour transmettre votre réclamation via le [Formulaire](#) sur notre site Internet - www.fidelidade.fr



The screenshot shows a web form for submitting a complaint. It includes several input fields: 'Nom / Prénom' with a placeholder 'Nom / Prénom *', 'E-mail' with 'E-mail *', 'Téléphone' with a 'Pays' dropdown and 'Téléphone *' field, and 'Identification client' with a 'Choisissez un document' dropdown and 'Identification client' field. There is a 'Déjà client?' checkbox which is checked. A large text area for the complaint contains the prompt 'Merci de décrire votre demande *'. Below the form is a red 'ENVOYER' button and a note '*Champs obligatoires'. A red arrow points from the text above to the 'Formulaire' link in the form.

Nom / Prénom

Nom / Prénom *

E-mail

E-mail *

Téléphone

Pays ▼ Téléphone *

Déjà client?

Identification client

Choisissez un document ▼ Identification client

Réclamation

Merci de décrire votre demande *

Acceptez-vous d'être informé(e) des nouveautés et des offres distribuées par les sociétés et partenaires du groupe Fidelidade et leurs réseaux ? Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition pour motif légitime, et de rectification des données vous concernant, que vous pouvez exercer en adressant un courrier à Fidelidade Assurances, Tour Aurore - 18 Place des Reflets - 92976 Paris La Défense Cedex. *

ENVOYER

*Champs obligatoires



Quelles sont les informations que je dois compléter dans le formulaire de réclamation?



Mes coordonnées personnelles (obligatoire)

Nom et prénom complet, adresse Email et numéro de téléphone/portable

Mes numéros d'identification (le cas échéant)

Les numéros de client, de sinistres et de contrats sont nécessaires, ainsi que les numéros tiers si client Fidelidade ou client de la Caixa...

Ma demande de réclamation (obligatoire)

Fournissez une description détaillée de l'objet de la réclamation.

Quels sont les délais de traitement de votre réclamation ?

Accusé de réception

Vous recevrez une confirmation sous **10 jours ouvrables** après réception de la réclamation



Traitement de votre réclamation

Nous traitons les réclamations dans un délai maximal de **60 jours ouvrables**



Quels sont les recours possibles ?

Si malgré nos explications, la réponse apportée ne vous convient pas, nous vous informons que vous avez la possibilité de saisir la Médiation de l'assurance.



Médiation de l'Assurance

Contactez le médiateur de l'assurance si vous n'êtes pas satisfait.



Écrire

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



Site Internet

Visitez
www.médiation-assurance.org.

Confidentialité



Toutes les informations que vous transmettez dans le cadre d'une réclamation sont traitées avec la plus grande confidentialité. Nous nous engageons à protéger vos données personnelles conformément à la législation en vigueur.

Les informations recueillies ne seront utilisées que pour le traitement de votre réclamation et ne seront pas partagées avec des tiers.



Merci.

Merci