

RÉCLAMATIONS

Vous avez choisi Diot-Siaci Sud-Ouest comme assureur conseil et nous vous remercions de votre confiance.

Nous plaçons l'expertise, le service client et la proximité au cœur de notre relation mais vous pouvez malgré tout, avoir une réclamation à nous formuler.

Sachez que nous avons mis en place un service dédié aux réclamations et que c'est avec une attention particulière que nous répondrons à votre demande.

Faire une réclamation

Votre interlocuteur habituel, gestionnaire de votre contrat ou de vos sinistres peut tout d'abord vous fournir les informations et explications nécessaires.

Si la réponse indiquée ne vous satisfait pas, vous pouvez nous adresser votre réclamation écrite soit par :

- ✉ Mail : reclamation@diotsiaci-clc.com
- ✉ Courrier : CS 70189 – 33 882 VILLENAVE D'ORNON CEDEX

A noter : votre réclamation devra impérativement mentionner à la fois :

- ✉ Votre nom et vos coordonnées complètes,
- ✉ Le numéro de contrat concerné,
- ✉ L'objet le plus précis possible de votre réclamation.

Vous pouvez aussi nous joindre les pièces justificatives nécessaires au traitement de votre demande.

Examen de votre réclamation

En application des dispositions de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) « Recommandation sur le traitement des réclamations » n° 2022-R-01 du 9 Mai 2022, le service Réclamations de Diot-Siaci Sud-Ouest s'engage à :

- ✉ Accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date d'envoi.
- ✉ Apporter une réponse à votre réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date d'envoi. Si ce délai ne peut être finalement respecté, le service réclamation vous en informera par écrit.

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation ?

Si vous n'étiez pas satisfait de la réponse apportée par Diot-Siaci Sud-Ouest, vous pouvez transmettre votre réclamation à :

- LA MEDIATION DE L'ASSURANCE - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09
- <http://www.mediation-assurance.org>