



## RECLAMATION

Tous les collaborateurs de CBA sont extrêmement attentifs à vos retours et se font un devoir de vous apporter entière satisfaction.

C'est pourquoi un process qualité de gestion de vos réclamations a été mis en place afin d'améliorer constamment nos services et d'être à votre écoute.

### Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement exprimé par un client envers un professionnel sur des sujets clairement identifiés (définition ACPR). Une demande de service, de prestation, d'information, de clarification ou demande d'avis n'est pas une réclamation.

### Comment effectuer une réclamation ?

Dans un premier temps, nous vous proposons de contacter par vos moyens usuels (téléphone, mail, courrier ou autre) votre interlocuteur habituel. Ce dernier a reçu une formation, le jour de son arrivé chez CBA, pour traiter votre demande et faire remonter l'information auprès de notre service qualité et réclamation.

Dans un second temps et dans le cas où sa réponse ne vous apporterait pas total satisfaction, vous pouvez prendre contact avec le service réclamation de CBA par le truchement de l'onglet « Contact » du site internet de CBA ([www.cba-groupe.fr](http://www.cba-groupe.fr)), à l'adresse mail [reclamation@cba-groupe.fr](mailto:reclamation@cba-groupe.fr), par téléphone au 04 76 63 01 42 ou enfin par courrier, au siège de la société sis 5, rue Gallice, 38 100 GRENOBLE.

Afin de nous permettre de vous adresser une réponse pertinente, merci de préciser les points suivants :

- votre nom et prénom,
- le numéro de votre contrat avec le nom de votre interlocuteur habituel,
- l'objet de votre réclamation.

Enfin, si nos réponses n'emportent pas votre satisfaction, nous vous proposons de contacter le Médiateur de l'Assurance aux coordonnées suivantes : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).