HISCOX ASSURANCES
Penser à tout, et surtout à vous

Information sur l'assureur

Assureur : Hiscox SA

Identité de l'assureur

HISCOX SA

entreprise d'assurance,
dont le siège social est situé 35 F avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg,
enregistrée au Registre du commerce et des sociétés du Grand Duché du Luxembourg sous le n°B217018,
agréée par le Commissariat aux assurances (CAA),

agissant en France en liberté d'établissement par l'intermédiaire de sa succursale située 38 avenue de l'Opéra, Paris 75002 et immatriculée au RCS Paris sous le n°833 546 989.

Procédures de réclamation

Toute réclamation peut être adressée au service clients dont les coordonnées sont les suivantes :

Par courrier : HISCOX FRANCE, SERVICE CLIENTS, 38 avenue de l'Opéra, Paris 75002
Par téléphone : + 33 (0)1 53 21 82 82
Par fax : + 33 (0)1 53 20 07 20
Par email : hiscox.reclamation@hiscox.fr

La réclamation sera dirigée vers le service concerné. Le service concerné pourra traiter la réclamation en coordination avec d'autres services le cas échéant.

Il sera accusé réception de la réclamation au plus tard dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Si cela est possible, la réponse à la réclamation sera adressée dans ce même délai. A défaut, tout sera mis en œuvre pour apporter une réponse dans un délai de quatre (4) semaines. Si pour une raison quelconque, il n'est pas possible de répondre dans ce délai de quatre (4) semaines, les raisons et le délai prévisionnel de réponse à la réclamation seront communiquées par tout moyen. Dans tous les cas, une décision sera prise et une réponse à la réclamation sera apportée dans un délai maximum de deux (2) mois suivant la date de réception de la réclamation. En cas de dépassement de ce délai ou en cas de réponse non satisfaisante, le Tribunal compétent pourra être saisi.

Processus de médiation

Tout litige impliquant un consommateur peut être porté devant :

- le médiateur de la MEDIATION DE L'ASSURANCE, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09 (www.mediation-assurance.org)

- le médiateur de L'ASSOCIATION DES COMPAGNIES D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES (ACA), 12 rue Erasme, L-1468 Luxembourg (www.aca.lu)