HISCOX ASSURANCES
Penser à tout, et surtout à vous

Information sur l'intermédiaire d'assurance

Intermédiaire : Webhelp

Identité de l'intermédiaire

WEBHELP

est un intermédiaire d'assurance, dont le siège social est situé 161 rue de Courcelles, 75017 Paris**,** immatriculé au RCS Paris sous le n°431 977 370, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07025535.

Les informations peuvent être retrouvées sur le site internet de l'ORIAS (www.orias.fr).

Les coordonnées de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sont :
4 place de Budapest, CS 92459, 7546 paris Cedex 09.
Téléphone : +(33) 01 49 95 40 00

Activité de distribution

Nous fournissons un service de recommandation personnalisée et étudions à ce titre les options de couverture ou de combinaison de produits adaptées au profil et besoins de nos clients.

Nous travaillons notamment avec les entreprises d'assurance du GROUPE HISCOX (ci-après « HISCOX »). A ce titre nous, fournissons des informations objectives sur les produits d'assurance HISCOX afin de permettre à nos clients de prendre une décision en toute connaissance de cause.

Nous conseillons nos clients pour leur permettre de trouver la couverture appropriée sur la base des informations qu'ils nous fournissent et nous leur apportons les informations sur les garanties offertes au sein de la gamme de produits HISCOX.

Au cas où nous ne pourrions pas répondre au besoin d'un de nos clients au travers de la gamme de produits HISCOX, nous pouvons l'orienter vers d'autres partenaires.

Au titre de notre activité d'intermédiaire, et en contrepartie des prestations réalisées pour HISCOX, nous percevons :
- une rémunération forfaitaire
- une rémunération variable calculée selon des critères de qualité et de performance

Procédures de réclamation

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

Par courrier : HISCOX FRANCE, SERVICE CLIENTS, 19 rue Louis Le Grand, 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).