

# Réclamations – Médiation

Willis Towers Watson France s'engage à vous apporter le meilleur service. Nos Clients ont la possibilité d'adresser toute réclamation relative à la prestation de WTW à leur correspondant habituel.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :

Willis Towers Watson France  
Traitement des réclamations  
Tour Hekla  
52 avenue du Général de Gaulle  
CS 10427  
92094 La Défense Cedex

ou en complétant notre formulaire de contact : <https://forms.office.com/r/gsjSLEqnyz>

Les Réclamations sont traitées par WTW avec le Client dans le cadre d'un règlement amiable dans un délai de :

- dix jours ouvrables à compter de l'émission de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai,
- deux mois entre la date d'émission de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au Client.

A défaut de règlement amiable de la Réclamation dans ces délais, ou en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la Réclamation, vous pouvez saisir :

- **La Médiation de l'Assurance**

– Par courrier : La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09

– Par voie électronique : <https://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

- **ou tout autre médiateur compétent** dont vous trouverez [la liste ici](#).

Les délais d'instruction du dossier sont de 3 mois à partir de la réception du dossier complet