

Objet : Information concernant une réclamation

Conformément à la réglementation en vigueur, l'intermédiaire financier doit avoir mis en place une procédure de réclamation

Une réclamation est une déclaration de mécontentement d'un client envers un professionnel. Une simple demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation. Les informations ci-dessous concernent le traitement des réclamations.

Première étape : adressez-vous d'abord à votre interlocuteur habituel

Privilégiez un contact direct avec lui : par téléphone ou lors d'un rendez-vous à son bureau. Il pourra peut-être répondre à votre demande à son niveau.

A défaut, il doit pouvoir vous indiquer le circuit de traitement prévu pour les réclamations. N'hésitez pas à lui demander qu'il vous indique, dans un langage clair et compréhensible :

- comment contacter le service de traitement des réclamations, ainsi que le médiateur compétent ;
- les délais de traitement de la réclamation sur lesquels il s'engage.

Deuxième étape : écrivez au service réclamations, de préférence une lettre recommandée avec accusé de réception

Soyez le plus clair possible dans votre courrier, énoncez l'objet de votre litige, indiquez toutes les démarches que vous avez entreprises, joignez y les copies de tous les documents utiles en conservant les originaux.

Selon les recommandations de l'ACPR, le service réclamations de votre intermédiaire doit vous adresser un courrier, dans les dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

Ce service devrait vous apporter une réponse sur les difficultés exposées dans votre courrier de réclamation au plus tard dans les deux mois à partir de la date de réception de votre lettre.

Dans le cas où les délais ne peuvent être respectés du fait de circonstances particulières qui devront être explicitées, vous devez être informé du déroulement du traitement de votre réclamation. Si votre demande est rejetée ou refusée, le courrier doit préciser les voies de recours possibles, et notamment les coordonnées du médiateur.

- Par mail : Monsieur Philippe Decaudin pdecaudin@cmca.pro
- Par courrier : 58 avenue de Wagram 75017 Paris

Troisième étape : saisissez le médiateur

Si la réponse apportée par le service réclamation de votre interlocuteur ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le médiateur, à condition qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée ou soit sur le point de l'être. La procédure de la médiation est gratuite, confidentielle et impartiale.

Les coordonnées de l'organisme médiateur sectoriel concerné par les produits assurantiels sont les suivantes:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50 110
75 441 Paris cedex 09

www.mediation-assurance.org

La médiation est gratuite pour le consommateur ; le coût de la médiation est supporté exclusivement par le professionnel, dès lors qu'il a accepté le processus de médiation.

Lorsque le médiateur informe le professionnel qu'un client l'a saisi et que la demande de celui-ci est recevable, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser la médiation. S'il refuse, le client pourra s'il souhaite, maintenir sa plainte faire appel au Tribunal.

Pour le cabinet CREDIT MANAGEMENT CONSEILS ET ASSURANCES.