

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### 1 - QU'EST CE QU'UNE RECLAMATION ?

Une réclamation est une déclaration par laquelle vous manifestez votre mécontentement envers notre société, sur un ou des sujets clairement identifiés, dans l'application du mandat de courtage.

### 2 - COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION

La réclamation prend obligatoirement la forme d'un écrit adressé par voie postale à :

Cabinet ALBINET – 9, rue Bleue - 75009 PARIS

ou par courrier électronique à : [claim@albinet.fr](mailto:claim@albinet.fr)

Vous disposez d'un formulaire de réclamation dédié aux particuliers et aux professionnels dans les pages ci-après.

### 3 - COMMENT EST TRAITÉE VOTRE RECLAMATION

#### 3.1 CE QU'IL ADVIENT DE VOTRE RECLAMATION

Votre réclamation sera traitée comme prévue dans les points 2 et 3 ci-après.

Si elle porte sur l'application d'un contrat d'assurance, nous la transmettrons à l'entreprise d'assurance.

#### 3.2 DELAI DE TRAITEMENT

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de sa réception.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse positive ou négative dans un délai de deux mois à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation.

#### 3.3 REPONSE APPORTÉE

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée :

#### **Vous êtes un particulier :**

Si vous êtes un particulier et que vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, en application de l'article L 156-1 du Code de la consommation, le Médiateur de l'Assurance est compétent pour intervenir sur tout litige n'ayant pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès des services de votre courtier.

Il peut être saisi par l'un des moyens suivants ;

**par courrier** à l'adresse Postale :

CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris.

**par courriel** : via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse [www.cmap.fr/consommateurs](http://www.cmap.fr/consommateurs),

**Vous êtes un professionnel (personne physique ou morale)** : vous ne pouvez saisir le médiateur

### 4 - CONSERVATION DES DOCUMENTS

Les documents en lien avec votre réclamation sont conservés cinq ans à compter de la date de réception



## FORMULAIRE DE RECLAMATION POUR LES PARTICULIERS

Date de la réclamation:

Nom :

Prénom :

Adresse :

CP :

Ville :

Téléphone :

Portable :

Mail :

Personne(s) visée(s) par la réclamation :

Contrat, produit ou service visé par la réclamation :

Objet de la réclamation :

### **PARTIE RESERVEE AU COURTIER**

Date de l'accusé de réception :

Date de la réponse :

Réponse apportée à la réclamation :

Dysfonctionnement identifié :

Action corrective envisagée :



## FORMULAIRE DE RECLAMATION POUR LES PROFESSIONNELS

Date de la réclamation:

Forme sociale :  Dénomination sociale :

Numéro SIREN

Adresse du siège social :

CP :  Ville :

Nom du représentant  
en charge de la réclamation :  Prénom :

Qualité :  Téléphone :  Mail :

Personne(s) visée(s) par la réclamation :

Contrat, produit ou service visé par la réclamation :

Objet de la réclamation :

### **PARTIE RESERVEE AU COURTIER**

Date de l'accusé de réception :  Date de la réponse :

Réponse apportée à la réclamation :

Dysfonctionnement identifié :

Action corrective envisagée :

