

PROCÉDURE DE RÉCLAMATIONS CLIENTS

Dans un souci d'information claire et transparente de nos clients sur les modalités de traitement des réclamations, et sur les recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACPR), veuillez trouver ci-dessous le détail de la procédure vous permettant d'exercer un recours en cas de litige avec notre cabinet **NATHALIE MANAS ASSURANCES**.

1) MOYENS À DISPOSITION DU CLIENT

- Courrier **NATHALIE MANAS ASSURANCES/Service Réclamation - Lieu-dit Lamoussette - 32 400 Tarsac**
- Téléphone **07 72 12 17 00**
- Email **nathalie@nathaliemanas.fr**
- Oral
- Autres

2) PROCESSUS DE RÉCLAMATION

La procédure de Réclamations Clients compte deux niveaux de traitement à respecter :

- Niveau 1 : **NATHALIE MANAS ASSURANCES** se charge de votre réclamation.
- Niveau 2 : le Médiateur

Niveau 1

À réception de votre réclamation, **NATHALIE MANAS ASSURANCES** en charge de votre dossier vous accusera réception dans un délai de 10 jours maximum, et par écrit (courrier ou email). Le cabinet de courtage s'engage à vous répondre dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de ce délai, **NATHALIE MANAS ASSURANCES** s'engage à vous communiquer le nouveau délai de traitement, qui ne pourra excéder 60 jours.

Niveau 2

Si le désaccord persiste et si aucune solution amiable ne peut être trouvée ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de 2 mois, vous pouvez, sans préjudice des autres voies de recours légales à votre disposition, faire appel au Médiateur de l'Assurance comme suit :

- Par courrier simple à l'adresse suivante :
La Médiation de l'Assurance - Pôle CSCA - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : *le.mediateur@mediation-assurance.org*

La charte du Médiateur de la consommation PLANETE CSCA peut être consultée directement sur le site de PLANETE CSCA. Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.

Pour rappel : Vous avez 1 an pour saisir le médiateur à compter de votre réclamation initiale et que vous devez avoir fait votre demande dans un premier temps au niveau 1. **NATHALIE MANAS ASSURANCES** aura 6 semaines pour fournir un dossier complet au médiateur. Et le médiateur aura 2 mois pour rendre un avis motivé. Le recours au médiateur est gratuit pour le client.

Si vous avez souscrit à distance par Internet, vous pouvez également saisir le médiateur compétent en déposant votre réclamation sur la plateforme de la Commission Européenne pour la résolution des litiges accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Par ailleurs, vous pouvez saisir l'autorité de tutelle, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : *4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09* - <http://acpr.banque-france.fr/accueil.html> et disposez également des voies de recours en justice.