

### 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

Vous pouvez adresser votre réclamation directement à EXPER par :

- Téléphone au 03.20.14.97.70
- Voie postale à : *EXPER – RECLAMATION 1 rue des promenades CS 30145 59564 LA MADELEINE LEZ LILLE CEDEX*
- Ou courrier électronique à : [reclamations@exper.fr](mailto:reclamations@exper.fr)

### 3 - COMMENT EST TRAITEE 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 APPORTEE

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

- Pour les activités d'assurance : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09
  - o Site internet : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>
- Pour les activités CIF : Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02
  - o Site internet : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html>

En cas d'échec, le litige pourrait être porté devant les tribunaux compétents.

### 4 - CONSERVATION DES DOCUMENTS

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

<sup>i</sup> Vous pouvez contacter l'ACPR pour disposer d'informations complémentaires et/ou si vous observez des dysfonctionnements dans l'application de cette procédure.