

CLARTAN COURTAGE

POLITIQUE DE RÉCLAMATIONS

La société de courtage établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des souscripteurs de contrat d'assurance-vie dont elle est le courtier. CLARTAN COURTAGE délègue à sa société mère et plus spécifiquement à son RCCI et au secrétariat général le traitement de ses réclamations.

I. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1) Réception

Toute réclamation peut être transmise à l'adresse suivante :

CLARTAN COURTAGE
11 avenue Myron Herrick
75008 Paris

Ou par courriel :

contact@clartan.com

La société de courtage accusera réception de la réclamation dans le délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Le secrétariat général enregistre les caractéristiques de la réclamation dans le registre des réclamations et la transmet au service concerné avec copie au gérant de la société et au RCCI de CLARTAN ASSOCIES.

2) Réponse

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, la société de courtage apportera une réponse au client dans les deux mois suivant la date d'envoi de la réclamation.

La réponse validée par le gérant de la société et le RCCI de CLARTAN ASSOCIES est consignée dans le registre des réclamations.

II. MÉDIATION

En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec un médiateur dont le médiateur de l'ACPR.

Les coordonnées du médiateur de l'ACPR sont les suivantes :

*Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
Médiateur de l'ACPR
Direction du contrôle des pratiques commerciales
75436 PARIS CEDEX 09*

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'ACPR ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site https://acpr.banque-france.fr/formulaire_transmission_information/assurance.

III. CONTRÔLE

Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique par le RCCI de CLARTAN ASSOCIES afin de détecter tout retard dans le traitement, il s'assure régulièrement que les réclamations ont fait l'objet d'un traitement, que la réponse a été communiquée au client et qu'il n'y a pas de réclamations en cours de traitement.