

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le cabinet FOLLOW COURTAGE s'attache à vous apporter toujours le meilleur service, en vous communiquant des réponses claires et précises. La qualité de service est au cœur de nos engagements. Malgré notre attention permanente, des insatisfactions ou des difficultés peuvent parfois survenir.

Si vous n'êtes pas satisfait(e), faites-nous part de votre réclamation. Pour se faire, vous pouvez contacter notre service réclamation via l'un des canaux suivants :

- Par courriel : [reclamation@follow-courtage.fr](mailto:reclamation@follow-courtage.fr)
- Par courrier : Follow Courtage - Service réclamation - 1 rue Nicolas Brémontier 33830 BELIN-BELIET

En application des dispositions de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) « Recommandation sur le traitement des réclamations » n° 2022-R-01 du 9 mai 2022, le service Réclamations de FOLLOW COURTAGE s'engage à :

- accuser réception de votre réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa date d'envoi
- apporter une réponse à votre réclamation au maximum dans les deux (2) mois suivant la date d'envoi de la première réclamation et à vous tenir informé du déroulement de son traitement dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté, celui-ci devait être prolongé.

Si le désaccord persiste ou si vous n'avez pas de réponse de notre part dans les deux (2) mois, vous pouvez faire appel au médiateur compétent :

- Si votre réclamation porte sur notre service lors de la souscription de votre contrat, vous pouvez contacter la Médiation de l'assurance :
  - à partir du site : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
  - par mail : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)
  - par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - Pôle Planète CSCA - TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09
  - par la fiche contact : [www.mediation-assurance.org/contact](http://www.mediation-assurance.org/contact)
- Si votre réclamation porte sur l'exécution de votre contrat (ex : sinistre, cotisation ...), le Médiateur dépend de vos Conditions Générales.

Par ailleurs, vous pouvez saisir 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>

Nous vous conseillons de toujours vous adresser au préalable à notre Service Réclamations qui vous orientera au mieux et pourra vous fournir des informations sur la constitution du dossier de demande de médiation.

Ces démarches sont sans incidence sur les autres voies de recours légales à votre disposition



### À SAVOIR

- Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de nos services. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux (2) mois, vous pouvez saisir le Médiateur aux coordonnées ci-dessus.
- Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
- Le médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la première réclamation.
- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.