

## Comment déposer une réclamation ?



### Étape 1 : Contacter votre conseiller habituel

Dans un premier temps, nous vous invitons à vous adresser à votre interlocuteur habituel qui sera chargé d'analyser l'origine de votre insatisfaction afin d'y apporter la meilleure réponse possible.

Pour ce faire, vous pouvez contacter votre conseiller par simple appel téléphonique au 04 86 689 789 (appel non surtaxé du lundi au vendredi de 09 H à 18 H ).

Nous vous invitons également à nous écrire par mail à l'adresse [contact@meilleurscourtiersenassurances.com](mailto:contact@meilleurscourtiersenassurances.com) ou par courrier simple à l'adresse du siège social : Meilleurs Courtiers en assurances -25, rue Paul Langevin Les Milles-13290 Aix-en-Provence.



### Étape 2 : Adresser votre demande au service réclamations

Si la solution que nous vous avons apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez intervenir auprès de notre Service Réclamations en adressant votre demande par mail à l'adresse [servicereclamations@meilleurscourtiersenassurances.com](mailto:servicereclamations@meilleurscourtiersenassurances.com) ou par lettre recommandée avec AR à l'adresse du siège social susmentionnée.



### Dernier recours : Faire appel au médiateur

**Après l'écoulement d'un délai de 2 mois suite à votre première réclamation écrite** (quel que soit l'issue de la réponse qui vous a été apportée ou même en l'absence de réponse de notre part), vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de « **La Société Médiation Professionnelle** » en lui adressant un dossier complet, soit directement sur le site internet dédié ([www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)), soit par courrier à La Société Médiation Professionnelle - 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux. Le Médiateur dispose d'un délai de trois mois (90 jours) à compter de sa saisine pour rendre un avis motivé.

**A noter** : les délais de traitement de votre réclamation sont conformes aux recommandations édictées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Ainsi, à compter de la date d'envoi de votre réclamation (cachet de la poste faisant foi), les délais de traitement n'excèdent pas :

- 10 jours ouvrables pour accuser réception de votre demande.
- 2 mois pour vous apporter une réponse.

Si toutefois, de manière exceptionnelle, au regard notamment de la complexité de votre réclamation, un retard de traitement devait être constaté, un courrier vous sera envoyé afin de vous informer de l'état d'avancement de votre demande.