

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

I. QU'EST-CE QU'UNE RECLAMATION ?

Une réclamation est l'expression de votre mécontentement, sur un ou des sujets clairement identifiés, envers notre société, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel vous le formulez.

II. COMMENT EFFECTUER VOTRE RECLAMATION

Vous pouvez nous adresser votre réclamation via différents canaux :

- Le site Internet www.kereis-expertises.com dans la partie « Contacts » en précisant comme sujet « Réclamation ».
- Par téléphone au 03 20 14 97 70
- Par mail sur reclamations@kereisexpertises.com
- Par voie postale à Kereis Expertises – Réclamations – 1 rue des Promenades – CS 30145 – 59564 LA MADELEINE-LEZ-LILLE Cedex

III. TRAITEMENT DE VOTRE RECLAMATION

I. DÉLAI DE TRAITEMENT

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours maximum après envoi de votre réclamation (cachet de la poste ou date envoi du mail faisant foi).

Nous nous engageons à vous apporter une réponse positive ou négative dans un délai de deux mois maximum à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation.

2. QU'ADVIENT-IL DE VOTRE RECLAMATION ?

Votre réclamation est traitée directement par Kereis Expertises, au maximum dans les délais décrits au point précédent et dans les dispositions prévues au point suivant.

Si votre réclamation porte sur l'application d'un contrat d'assurance, elle sera également communiquée au service réclamation du porteur de risques avec lequel votre contrat aura été contracté.

3. RÉPONSE APPORTÉE

Nous faisons le maximum pour défendre vos intérêts. Mais il peut arriver que la réponse apportée ne soit pas en adéquation avec celle que vous attendiez

Dans ce cas où malgré nos échanges, aucune solution n'a pu être trouvée, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur suivant, en fonction de l'activité concernée

- Pour l'activité de conseil en investissements financiers (médiateur public) : L'AMF – L'Autorité des Marchés Financiers, Madame Marielle COHEN-BRANCHE, 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02 ([www.amf-france.org/le médiateur](http://www.amf-france.org/le_mediateur)). Vous pouvez également vous adresser au Médiateur ANACOFI : 92 rue d'Amsterdam 750009 PARIS (mediation@anacofi.asso)
- Pour l'activité de courtier d'assurance : vous pourrez vous adresser au Médiateur de l'Assurance par courrier à La Médiation de l'Assurance, Pôle CSCA, TSA 50110 75441 Paris CEDEX 09, ou par mail : le.mediateur@mediation-assurance.org. Un site internet est disponible : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>.

A noter qu'en cas d'échec, le litige pourrait être porté devant les tribunaux compétents.

IV. CONSERVATION DES DOCUMENTS

L'ensemble des documents en lien avec votre réclamation sont conservés 5 ans à compter de la date de leur réception dans nos services.

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

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

Service Informations et Réclamations

2 Place de Budapest

CS 92459

75436 Paris Cedex 09