

# CHARTRE SUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Document établi selon la  
Recommandation sur le traitement des réclamations de l'ACPR  
2016-R-02 du 14 novembre 2016

**Une réclamation** est une déclaration par laquelle vous manifestez votre insatisfaction envers notre société, sur un ou des sujets clairement identifiés dans l'application du mandat de courtage et dont vous nous demandez le traitement.

## COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION ?

La réclamation prend obligatoirement la forme d'un écrit adressé par voie postale à l'adresse suivante :

PERSEIDES COURTAGE  
Traitement des réclamations  
2 Boulevard de la République  
Résidence le Palais  
34400 LUNEL

Par courrier électronique : [reclamations@perseides-courtage.fr](mailto:reclamations@perseides-courtage.fr)

Par fax : 09 82 62 19 04

Par le formulaire téléchargeable sur notre site : [www.perseides-courtage.fr](http://www.perseides-courtage.fr)

### • NOS ENGAGEMENTS

- Accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de sa date de réception.
- Vous apporter une réponse dans un délai de deux mois à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation.
- Prendre en compte de vos éventuelles réclamations pour améliorer notre qualité de service.

## RECOURS AU MEDIATEUR

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

Vous êtes un particulier, vous pouvez contacter l'ACPR à l'adresse suivante :

- L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) au  
4 Place de Budapest CS 92459 75436 PARIS
- Le Médiateur de l'Assurance, Pôle PLANETE CSCA, TSA 50110, 75441 PARIS CEDEX 09 ou  
[le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)

**LA PRESENTE CHARTRE D'INFORMATION EST AFFICHEE DANS NOTRE AGENCE**

## FORMULAIRE DE RECLAMATION

### IDENTIFICATION DU RECLAMANT

<b>Nom et prénom ou dénomination société</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Code postal</b>	
<b>Ville</b>	
<b>Téléphone</b>	
<b>Portable</b>	
<b>Mail</b>	
<b>Votre interlocuteur habituel</b>	

### IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

<b>Date de la réclamation</b>	
<b>N° de contrat</b>	
<b>Type de contrat</b>	
<b>Objet de la réclamation</b>	

### PARTIE RÉSERVÉE AU COURTIER

<b>Date de l'accusé de réception</b>	
<b>Dysfonctionnement identifié</b>	
<b>Date de la réponse</b>	
<b>Réponse apportée</b>	



