

COURTIEPERT Assurance et Patrimoine
197 Rue Du Rouet
13008 Marseille
contact@courtiexpert.com

Traitement des Réclamations

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Que vous soyez déjà Client ou en phase de le devenir, **NHL ASSURANCES** est à votre écoute :

1. **Faites part de votre désaccord auprès de votre interlocuteur habituel.**
2. **Vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par NHL ASSURANCES à votre réclamation ?** Vous pouvez, dans un second temps, vous adresser au Service Réclamations à l'adresse suivante : Service Réclamation **NHL ASSURANCES – service réclamation 197 Rue Du Rouet 13008 Marseille**. Nous nous engageons à ce que votre dossier soit revu par une personne différente de votre interlocuteur habituelle qui portera un nouveau regard sur votre dossier et vous apportera les bonnes réponses.

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours suivant sa réception et à vous apporter une réponse définitive au plus tard dans les 2 mois.

Le service réclamation ne répond pas à vos attentes ? Dans tous les cas, au-delà de 2 mois à compter de votre première réclamation auprès de nos services que vous ayez ou non obtenu un retour de notre part, vous pouvez, avant toute demande en justice, soumettre votre réclamation au Médiateur **de l'ANACOFI TSA 50110 75441 Paris Cedex 09**

La saisine du médiateur interrompt la prescription. Le médiateur rend un avis motivé dans un délai de 3 mois maximum à compter de la réception d'un dossier complet.

3. Si la réponse du médiateur ne vous convient pas, vous aurez encore la possibilité de saisir les juridictions compétentes du dossier.

Dans tous les cas, NHL ASSURANCES est placé sous la surveillance de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution qui est en charge de Vous protéger en tant que consommateur. Vous avez la possibilité de les contacter à l'adresse suivante : 4, place de Budapest – CS.92459 – 75436 Paris Cedex 09.