

Traitement des réclamations

Le groupe Eres porte une attention particulière à toute réclamation qui lui est transmise afin d'améliorer en permanence la qualité de ses services et prestations.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. Néanmoins, elles feront également l'objet d'un suivi et d'un traitement minutieux.

1. **Première étape** : Lorsque survient une difficulté ou un dysfonctionnement, le groupe Eres vous invite dans un premier temps à en faire part à votre interlocuteur habituel afin d'y remédier dans les meilleurs délais.
2. **Deuxième étape** : Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée ou en cas d'absence de réponse de votre interlocuteur habituel, vous pouvez vous adresser, par écrit, à notre service dédié :

- **Par courrier** :

ERES / ERES ASSURANCES / ERES GESTION
Service Réclamations
115 rue Réaumur, CS 63235, 75080 Paris cedex 02

- **Par courrier électronique** : en utilisant l'e-mail du contact habituel chez Eres ou sur le site internet à l'adresse <https://www.eres-group.com/nous-contacter>

Afin de s'assurer de la correcte réception de la réclamation, nous vous recommandons d'adresser votre demande avec un accusé de réception. Nous accuserons réception de la réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de sa date d'envoi, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai. Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 2 mois maximum calendaire à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

3. **Troisième étape** : Si malgré nos efforts, aucune solution n'a pu être trouvée, vous avez la possibilité de saisir le médiateur compétent indiqué ci-dessous dans le délai de 2 mois à compter de votre première réclamation écrite et à condition qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée ou soit sur le point de l'être.

La procédure de la médiation est gratuite, confidentielle et impartiale.

Pour une réclamation relative aux activités de courtage

CNPM – Médiation de la Consommation

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation :

- En ligne : <https://cnpm-mediation-consommation.eu/>
- Par courrier : CNPM – Médiation Consommation
27 Avenue de la Libération
42400 Saint Chamond

Pour une réclamation relative aux instruments financiers

Autorité des marchés financiers - Médiateur de l'AMF

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation :

- En ligne : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>
- Par courrier : Médiateur de l'AMF
17 Place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

4. **Quatrième étape** : Enfin, si l'avis du médiateur ne vous satisfait pas ou si le groupe Eres refuse cet avis, vous pouvez saisir le tribunal compétent. Toute procédure judiciaire vient suspendre l'éventuelle procédure de médiation en cours. Vous pouvez saisir le tribunal compétent sans avoir saisi d'abord le médiateur.

Visa Dirigeant : **Alexis de Rozières**
12/07/2023

