

## 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. 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.

- 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.
- 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 réception, 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 de réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

- Troisième étape :** En cas de désaccord persistant ou d'insatisfaction, vous pouvez saisir par courrier le médiateur compétent indiqué ci-dessous, 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.

<u>Pour l'épargne salariale, le PER Eres entreprise collectif, les instruments financiers</u>	<u>Pour les contrats d'assurance retraite, le PER individuel, PERP, contrat Article 83</u>
Autorité des marchés financiers Médiateur de l'AMF - en ligne : <a href="http://www.amf-france.org">www.amf-france.org</a> > Le médiateur - par courrier : Médiateur de l'AMF 17 Place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02	La Médiation de l'Assurance - en ligne : <a href="http://mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur">mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur</a> - par courrier : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

<p><u>Pour une réclamation relative aux activités de courtage</u></p> <p>CNPM – Médiation de la Consommation. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sur son site internet : <a href="https://cnpm-mediation-consommation.eu">https://cnpm-mediation-consommation.eu</a> ou</li><li>- par voie postale : en écrivant à CNPM – Médiation Consommation – 27 avenue de la libération – 42400 Saint Chamond</li></ul>	
--	--

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**  
**06/01/2023**