



Courtier en assurances et courtier en opérations de banque et services de paiement.  
**TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

## 1 QU'EST-CE QU'UNE RECLAMATION ?

Une réclamation est une déclaration par laquelle vous manifestez votre mécontentement envers notre société, sur un ou des sujets clairement identifiés, dans l'application du mandat de courtage.

## 2 COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION

La réclamation prend obligatoirement la forme d'un écrit adressé par voie postale à AINTERDEPENDANCE CONCEPT – 13B chemin du levant. Immeuble JB Say – 01210 FERNEY VOLTAIRE ou par courrier électronique à [direction@ainterdependance.com](mailto:direction@ainterdependance.com).

Vous disposez d'un formulaire type qui peut être récupéré sur notre site à l'adresse : [www.ainterdependance.net](http://www.ainterdependance.net)

## 3 COMMENT EST TRAITÉE VOTRE RECLAMATION

### 3.1 CE QU'IL ADVIENT DE VOTRE RECLAMATION

Votre réclamation sera traitée comme prévue dans les points 2 et 3 ci-après. Si elle porte sur l'application d'un contrat d'assurance, nous la transmettrons à l'entreprise d'assurance.

### 3.2 DELAI DE TRAITEMENT

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de sa réception.

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

### 3.3 REPONSE APPORTEE

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

Vous êtes un particulier : vous pouvez contacter le médiateur de la C.S.C.A à l'adresse suivante : M le Médiateur de la C.S.C.A. 91 Rue de St Lazare, 75009 PARIS ou par courrier électronique à [mediateur@cssa.fr](mailto:mediateur@cssa.fr). La charte de la médiation est disponible sur le site [www.cssa.fr](http://www.cssa.fr) puis rubrique la CSCA puis rubrique Le médiateur.

Vous êtes un professionnel (personne physique ou morale) : vous ne pouvez saisir le médiateur.

## 4 CONSERVATION DES DOCUMENTS

Les documents en lien avec votre réclamation sont conservés cinq ans à compter de la date de réception.

Courtier en assurances (en qualité de courtier b au sens de l'article L 520-1 du code des assurances).

Courtier en opérations de banque et services de paiement.

Ainterdependance concept, Immeuble JB Say -13 B chemin du levant 01210 Ferney Voltaire

Tel : 04 50 99 12 86 fax : 04 50 99 11 74

SARL au capital de 7500 euros-RCS bourg en Bresse :441 177 698

Enregistré à l'ORIAS sous le numéro 07005031 [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

Service réclamation : Jacky Mibord, 13B chemin du levant. Immeuble JB Say, 01210 Ferney Voltaire. 04.50.99.12.86 appel non surtaxé. ou par courriel à : [direction@ainterdependance.com](mailto:direction@ainterdependance.com).

En sa qualité de courtier en assurance, et courtier en opérations de banque et service de paiement, soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution, sise 61 rue Taitbout-75436 Paris CEDEX 09.

« conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant rectification ou suppression des informations la concernant, en l'adressant à [direction@ainterdependance.com](mailto:direction@ainterdependance.com) »