

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

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

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

### 2 - COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION ?

La réclamation peut se faire soit téléphoniquement auprès du Responsable Conformité (03 88 76 73 00), soit sur la base du formulaire ci-joint, adressé par voie postale ou par mail à :

#### **GROUPE ROEDERER**

À l'attention du Responsable Conformité

2 rue Bartisch - BP 50076

67024 Strasbourg Cedex 1

Email : [responsable.conformite@roederer.fr](mailto:responsable.conformite@roederer.fr)

### 3 - COMMENT EST TRAITÉE VOTRE RÉCLAMATION ?

#### 3.1 - CE QU'IL ADVIENT DE VOTRE RÉCLAMATION

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'organisme assureur de votre contrat.

#### 3.2 - DÉLAI 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 si la réponse est de notre fait.

#### 3.3 - RÉPONSE APPORTÉE

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez contacter le Médiateur de l'Assurance. En application de l'article L616-1 du Code de la consommation, celui-ci est compétent pour intervenir sur tout litige n'ayant pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de nos services. Il peut être saisi par l'un des moyens suivants :

**Adresse Postale :** La Médiation de l'Assurance Pôle CSCA - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

**Adresse Mail :** [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)

**Adresse du site internet :** [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

### 4 - CONSERVATION DES DOCUMENTS

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

*Le GROUPE ROEDERER dispose des moyens informatiques destinés à traiter plus facilement le suivi de votre réclamation.*

*Conformément à la Loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent en vous adressant au Délégué à la Protection des Données à l'adresse " ROEDERER SAS - À l'attention du DPO, 2 rue Bartisch 67000 Strasbourg " ou par mail à [dpo@roederer.fr](mailto:dpo@roederer.fr)*

*Vous pouvez également, pour des motifs légitimes vous opposer au traitement des données vous concernant. La politique de confidentialité du Groupe est consultable dans son intégralité à l'adresse : <https://www.roederer.fr/fr/mentions-legales>*

# FORMULAIRE DE RÉCLAMATION - PARTICULIERS

<b>IDENTIFICATION</b>	
Nom	
Prénom	
Adresse	
Coordonnées téléphoniques	
Adresse électronique	
N° du contrat sur lequel porte votre réclamation	
<b>DOSSIER</b>	
<i>Indiquez de la manière la plus précise et complète possible, le motif de votre réclamation en précisant le n° du contrat d'assurance concerné</i>	
Nom de votre interlocuteur habituel	
Liste des pièces jointes éventuellement fournies	
Date	<b>SIGNATURE</b>