



13-17 avenue Foch | 54000 NANCY
nancy@rabner-roederer.fr | www.rabner-roederer.fr
Tél. : +33 (0)3 83 27 21 38 | Fax : +33 (0)3 83 28 69 76

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 le cadre de notre mandat de courtage.

2 - COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION ?

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 :

RABNER & ROEDERER

A l'attention du Responsable Conformité

13-17 Avenue Foch

54000 NANCY

Email : reclamationnancy@roederer.fr

3 - COMMENT EST TRAITEE 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 transmettons à l'organisme assureur de votre contrat.

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 si la réponse est de notre fait.

4 - CONSERVATION DES DOCUMENTS

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

FORMULAIRE DE RECLAMATION - PROFESSIONNELS

IDENTIFICATION	
Dénomination sociale	
Nom commercial (si différent)	
Adresse du siège social ou du signataire de la déclaration	
Nom et fonction de l'interlocuteur chez le réclamant	
Coordonnées téléphoniques	
N° du contrat sur lequel porte votre réclamation	
DOSSIER	
<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	Signature