

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](mailto:reclamationnancy@roederer.fr)**

### 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 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.

#### 3.3 REPONSE APPORTEE

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.

## FORMULAIRE DE RECLAMATION - 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	Signature