

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 75 20), soit sur la base du formulaire ci-joint, adressé par voie postale ou par mail à :

DRABER-NEFF Assurances
À l'attention du Responsable Conformité du Groupe ROEDERER
Espace Européen de l'Entreprise
9 rue de la Haye - BP 80044 SCHILTIGHEIM
67014 STRASBOURG CEDEX
Email : resp.conformite@draber-neff.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 transmettons 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

Adresse du site internet : 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 (DPO)** à l'adresse : "**DRABER-NEFF Assurances - À l'attention du DPO, 9 rue de la Haye 67300 SCHILTIGHEIM**" ou par mail à rgpd@draber-neff.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>

Siège social :

Espace Européen de l'Entreprise
9 rue de la Haye
CS 80044 Schiltigheim
67014 Strasbourg Cedex
Tél. : +33 (0)3 88 76 75 20
Fax : +33 (0)3 88 36 92 63
Mail : assurances@draber-neff.fr
www.draber-neff.fr

Bureau de Sélestat : 9 rue du Docteur Bronner - 67600 Sélestat - Tél. : +33 (0)3 88 08 91 05

Draber Neff Assurances, SAS de courtage en assurances au capital de 300 000 € • N° RCS B 568 500 755 RCS de Strasbourg Immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 000 763 (www.orias.fr) • Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances, sous le contrôle de l'ACPR : 4 place de Budapest - CS92459 - 75436 Paris Cedex 09 (www.acpr.banque-france.fr) • Draber Neff Assurances SAS exerce son activité en application des dispositions de l'article L 521-2 II B du Code des assurances • N° TVA intracommunautaire : FR 685 68 500 755 000 83

Réclamation : Draber Neff Assurances SAS / Service Réclamation - 9 rue de la Haye - 67300 Schiltigheim
Traitement des réclamations : consultable sur notre site internet ou auprès du responsable conformité au 03 88 76 75 20
Médiation : La Médiation de l'Assurance / Pole CSCA, TSA 50110 75441
Paris Cedex 09 ou le.mediateur@mediation-assurance.org

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION PARTICULIERS

IDENTIFICATION	
Nom	
Prénom	
Adresse	
Coordonnées téléphoniques	
Adresse électronique	
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