

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

SIMAX - GROUPE ROEDERER
À l'attention du Responsable Conformité
2 rue Bartisch - BP 50076
67024 Strasbourg Cedex 1
Email : responsable.conformite@simax-sante.fr

3 - COMMENT EST TRAITÉE VOTRE RÉCLAMATION ?

3.1 - CE QU'IL ADVIENT DE VOTRE RÉCLAMATION

Votre réclamation sera traitée comme prévue dans le point 2 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.

4 - CONSERVATION DES DOCUMENTS

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

SIMAX 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 " SIMAX - GROUPE ROEDERER - À l'attention du DPO, 2 rue Bartisch 67000 Strasbourg " ou par mail à dpo@simax-sante.fr

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

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION - 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