

Traitement des réclamations

I. 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 l'application de notre mission d'intermédiation.

II. Comment faire une réclamation ?

La réclamation prend de préférence la forme d'un écrit adressé par voie postale ou par courriel à l'adresse ci après . Vous disposez d'un « formulaire type » ci-joint afin de nous saisir d'une réclamation.

Ce formulaire doit être envoyé par voie postale à :

Société SOCOGIR
A l'attention de la gérante
14 Avenue de la République
33185 LE HAILLAN

Ou bien par courriel à l'adresse suivante : contact@socogir.com

Vous pouvez également formuler votre réclamation par téléphone au numéro suivant : 05 56 55 98 91

III. Comment est traitée votre réclamation ?

1 Ce qu'il advient de votre réclamation.

Votre réclamation sera traitée comme prévu dans les points 2 et 3 ci-après.

Si elle porte sur l'application du contrat d'assurance, nous la transmettons à la société d'assurance.

2 Délai de traitement.

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

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.

3 Réponse apportée.

Vous êtes un consommateur et vous n'êtes pas satisfaits de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez alors saisir le médiateur suivant :

Médiation de Planète Courtier.

⇒ par courrier à l'adresse suivante : Médiation de Planète Courtier - 12-14, rond-point des Champs Élysées - 75008 PARIS

⇒ par mail à l'adresse suivante : mediation@planetecourtier.com

⇒ en ligne : <http://mediation-planetecourtier.com/procedure/>

Nous vous précisons que seuls les litiges vous opposant à un courtier adhérent à Planète Courtier relèvent de la compétence du médiateur de Planète Courtier.

Vous pouvez consulter la Charte de la médiation sur le site internet <http://mediation-planetecourtier.com/mediateur/>.

Par ailleurs vous pouvez aussi saisir l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution à l'adresse suivante : ACPR - 4 Place de Budapest - CS 92459- 75436 PARIS CEDEX 09

IV. Conservation des documents.

Les documents en lien avec l'objet de votre réclamation sont conservés pendant cinq ans, à compter de l'accusé de réception de votre réclamation.

FORMULAIRE DE RECLAMATION

A retourner à
SOCOGIR Sarl - A l'attention de la gérante -14 avenue de la république 33185 LE HAILLAN

Nom	
Prénom	
Adresse	
Téléphone	
Adresse mail	
N° de contrat sur lequel porte votre réclamation	
Nom de la Compagnie d'Assurances	
Objet de votre réclamation (nous vous remercions d'être le plus précis possible dans l'énoncé de votre réclamation)	
Date	Signature

Merci de joindre des pièces que vous jugerez nécessaires pour étayer votre réclamation .