



# Charte de traitement de la réclamation

## Domaine Prévoyance et Mutuelle

Date de mise à jour : 03/01/2023



[www.ircem.com](http://www.ircem.com)

261, avenue des Nations Unies  
59 672 Roubaix cedex 1

## Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

## Comment effectuer une réclamation ?

Pour tout mécontentement envers l'un des services du Groupe IRCHEM, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

<b>Site <a href="http://www.ircem.com">www.ircem.com</a></b>	<b>Rubrique « Réclamations »</b>
<b>Courriel</b>	<b><a href="mailto:serviceclientqualite@ircem.org">serviceclientqualite@ircem.org</a></b>
<b>Courrier</b>	<b>GROUPE IRCHEM - Service Client Qualité 261, Avenue des Nations Unies 59672 ROUBAIX Cedex 1</b>

## Que faire si la réponse à votre réclamation ne vous satisfait pas ?

À réception de la réponse du Service Client Qualité, si le désaccord persiste, vous avez la possibilité de saisir le médiateur externe, sans préjudice d'une action ultérieure devant le tribunal compétent.

Par ailleurs, vous pouvez également le saisir dans le cas où le Groupe IRCHEM ne respecterait pas le délai de 2 mois maximum pour traiter votre réclamation.

La Médiation de la protection sociale est une instance indépendante dont le Médiateur a été agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation placée auprès du ministre chargé de l'économie et prévue par les articles L.615-1 et suivants et R.615-1 et suivants du Code de la consommation.

Le Médiateur appréciera votre demande gratuitement et en toute confidentialité, en droit, éventuellement en équité, dans les conditions strictement spécifiées dans le dernier Rapport annuel du Médiateur. La saisine du Médiateur s'opère par voie postale ou par voie électronique.

Votre demande doit comprendre un exposé des motifs de désaccord ainsi que les références de dossier citées dans les courriers de réponse précédemment envoyés par le Groupe IRCHEM ou à défaut les copies desdits courriers.

Pour formuler votre demande, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

<b>Site <a href="http://ctip.asso.fr">ctip.asso.fr</a></b>	<b>Rubrique «Médiateur de la protection sociale (CTIP)»</b>
<b>Courrier</b>	<b>Médiateur de la protection sociale (CTIP) 10, rue Cambacérès 75008 Paris</b>

Pour de plus amples informations sur les modalités de saisines du médiateur, nous vous invitons à consulter l'article 9 de la CHARTE DE MÉDIATION DE LA PROTECTION SOCIALE (CTIP) sur les litiges ne pouvant être examinés par le médiateur de la protection sociale, en vous rendant sur le site du CTIP : <https://ctip.asso.fr/>

## Comment sont traitées mes données de santé dans le cadre d'une réclamation ?

Dans le cadre du traitement de votre réclamation, des données personnelles vous concernant sont collectées par le service client qualité du Groupe IRCHEM. Selon la nature et l'objet de la réclamation, des informations relatives à votre état de santé sont susceptibles d'être traitées. Nous vous recommandons à cet égard de ne communiquer que les informations strictement nécessaires au traitement de votre demande. Les informations nécessaires au traitement de votre demande sont exclusivement traitées à des fins de gestion de votre réclamation. Vos données seront conservées le temps nécessaire à cette opération dans le respect des différentes dispositions légales en vigueur. Pour en savoir plus sur la gestion vos données et de vos droits, consultez la Politique de protection des données disponible sur le site <https://www.ircem.com/politique-de-protection-donnees-personnelles/>

**Afin de vous apporter satisfaction, le Groupe IRCÉM, au travers de sa charte de traitement des réclamations vous expose les modalités de traitement de votre réclamation**

## **Nos engagements sur le traitement de votre réclamation**

- ➔ Prendre en considération tous les motifs de réclamation envers les services du Groupe IRCÉM.
- ➔ En accuser réception de manière formelle, dans les 3 jours suivant la réception de la réclamation.
- ➔ Y apporter une réponse personnalisée dans un délai de 15 jours calendaires maximum.
- ➔ Vous informer régulièrement de l'avancement de son traitement si le délai de 15 jours calendaires ne peut être respecté compte tenu de la situation et des interventions devant avoir lieu sur le dossier.
- ➔ Traiter toutes les réclamations reçues selon les règles déontologiques.
- ➔ Mettre en œuvre la solution annoncée pour vous donner satisfaction.
- ➔ Rechercher une solution amiable, équilibrée et définitive, la plus appropriée aux intérêts des parties.
- ➔ Préciser systématiquement la voie de recours possible à votre disposition dans le cas où la réponse à la réclamation ne satisfait pas votre demande initiale.

**La présente charte est disponible en permanence sur le site [IRCÉM.com](http://IRCÉM.com) et est communicable à tout moment sur simple demande.**

