



# Charte de traitement de la réclamation

## Domaine Retraite

Date de mise à jour : 06/07/2023



[www.ircem.com](http://www.ircem.com)  
261, avenue des Nations Unies  
59 672 Roubaix cedex 1

## Qu'est-ce qu'une réclamation ?

La réclamation d'un client est l'expression justifiée ou non d'une insatisfaction à l'égard d'une prestation de service non conforme à ses attentes.

## Comment effectuer une réclamation ?

Pour tout mécontentement envers l'un des services du Groupe IRCHEM, vous pouvez adresser prioritairement votre réclamation auprès de votre conseiller habituel :

Pour formuler une réclamation, plusieurs possibilités s'offrent à vous.

<b>Téléphone (Agence Conseil Retraite)</b>	<b>0 970 660 660</b>
<b>Courriel</b>	<b>serviceclientqualite@ircem.org</b>
<b>Site <a href="http://www.ircem.com">www.ircem.com</a></b>	<b>Rubrique « Réclamations »</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 ?

Après épuisement des procédures internes de réclamations décrites précédemment, vous avez la possibilité de saisir le médiateur externe, sans préjudice d'une action ultérieure devant le tribunal compétent.

Par ailleurs, vous pouvez également saisir le médiateur externe dans le cas où le Groupe IRCHEM ne respecterait pas le délai de 3 mois maximum pour traiter votre réclamation.

La Fédération Agirc-Arrco, chargée de la mise en oeuvre du régime Agirc-Arrco de retraite complémentaire, dispose au plan national, d'un médiateur dont la fonction est prévue par l'Accord national interprofessionnel du 17 novembre 2017. Le médiateur national est nommé par le conseil d'administration de l'Agirc-Arrco pour une durée de 4 ans, en considération de sa connaissance du domaine de la retraite complémentaire et de ses capacités à traiter les réclamations qui lui sont soumises.

Il exerce sa mission en toute indépendance, neutralité et impartialité. Il est tenu à la confidentialité.

La médiation est un processus facultatif qui a pour objectif exclusif de favoriser le règlement amiable des différends entre les personnes ou entreprises présentant une réclamation et les institutions de retraite complémentaire ou la Fédération. Son positionnement au niveau national permet de traiter de manière homogène des contestations de nature similaire, tant en droit qu'en équité.

Le recours au médiateur constitue une voie complémentaire aux procédures de recours ou réclamations appliquées dans le régime Agirc-Arrco.

La saisine du médiateur ne peut être faite si une procédure judiciaire est engagée devant les juridictions compétentes. L'engagement d'une telle procédure met fin à la médiation.

Le dispositif de médiation du régime Agirc-Arrco est présenté et accessible sur les sites internet de la Fédération et des institutions de retraite complémentaire.

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

<b>Formulaire en ligne Agirc-Arrco</b>	<b><a href="https://www.agirc-arrco.fr/contacts/que-souhaitez-vous-faire/faire-appel-au-mediateur/demande-de-mediation/">https://www.agirc-arrco.fr/contacts/que-souhaitez-vous-faire/faire-appel-au-mediateur/demande-de-mediation/</a></b>
<b>Courrier</b>	<b>Monsieur le Médiateur Agirc-Arrco, 16 rue Jules César 75592 Paris Cedex 12</b>

## 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 et le service réclamation 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.**

