



SAMASSUR veille à apporter au quotidien la meilleure qualité de service à ses adhérents. Toutes nos équipes sont à votre écoute et s'engagent à vous donner entière satisfaction.

Si toutefois vous souhaitez nous signaler un problème ou exprimer votre mécontentement, nous mettons en œuvre une démarche de suivi de vos réclamations.

Les délais de traitement de votre réclamation sont conformes à la recommandation sur le traitement des réclamations de l'ACPR en date 15 décembre 2011 (n°2011-R-05).

A compter de la date de la réception effective de votre réclamation, les délais de traitement ne pourront excéder :

- 10 jours ouvrables pour accuser réception de votre demande.
- 2 mois pour vous apporter une réponse.

Comment déposer une réclamation ?

Etape 1 : votre interlocuteur habituel

Nous vous invitons à vous adresser à votre interlocuteur habituel qui saura analyser l'origine de votre insatisfaction afin d'y apporter la meilleure réponse.

Vous pouvez le contacter par simple appel téléphonique **+33 (0)4 86 689 789** du lundi au vendredi sans interruption de 9h à 19h et le samedi de 9h à 14h (appel non surtaxé).

Par courrier : **SAMASSUR - Bureau de Fourchon N°4 – 16 Rue Ch. Chaplin 13200 Arles**

Par mail : **contact@samassur.com**

Etape 2 : le service réclamations

Si la solution que nous vous avons apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez intervenir auprès de notre Service Réclamations.

Par courrier : **SAMASSUR, Service Réclamations - Bureau de Fourchon N°4 – 16 Rue Ch. Chaplin 13200 Arles**

Par mail : **servicereclamations@samassur.com**

Dernier recours : le médiateur

A défaut de réponse jugée satisfaisante apportée par le service réclamation, et sous réserve qu'aucune action judiciaire ne soit engagée, vous avez la possibilité de saisir un médiateur.

Les coordonnées vous seront délivrées par le service réclamations.

Le médiateur n'intervient que si vous avez au préalable épuisé toutes les voies de recours.