Description du circuit de traitement des réclamations

Vous souhaitez nous faire part de votre réclamation ?

Pour cela, vous avez la possibilité de le faire

- Soit via votre espace adhérent accessible ici : https://santecollective.gestionsante.smabtp.fr/
  En accédant à la rubrique « nous contacter » et en sélectionnant « Réclamation »
- Soit par mail à l'adresse mail contact@santecollective.gestionsante.smabtp.fr

Nous vous rappelons qu'une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement. Les demandes de services ou de prestations, d'informations ou d'avis ne sont pas des réclamations et sont prises en charge par nos services de gestion.

Sous quels délais obtiendrez-vous un retour de notre part ?

Nous nous engageons à traiter 90% des réclamations sous 5 jours ouvrés. Dans le cas où votre réclamation ne pourrait être entièrement traitée dans ce délai, nous nous engageons à vous adresser un accusé de réception par mail (ou courrier) dans un délai de 4 jours ouvrés.
Le traitement complet de votre réclamation ne pourra excéder un délai maximum de 2 mois.

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue ou n'avez pas obtenu de réponse ?

Si un désaccord persistait, ou en cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois après l'envoi de votre réclamation écrite, et à la condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, vous pouvez faire appel à la Médiation de l'Assurance, ceci sans préjudice des autres voies de recours légales,
Vous pouvez faire appel à la Médiation de l'Assurance :

- Soit par courrier à l'attention de :
  Monsieur le Médiateur de l'Assurance
  La Médiation de l'Assurance
  TSA 50110
  75441 Paris Cedex 09
- Soit directement via le formulaire figurant sur le site internet du médiateur: https://formulaire.mediation-assurance.org