



Assurons
un monde
plus ouvert

Comment faire une réclamation ?



Cher(e) client(e),

Vous avez choisi CNP Assurances pour votre couverture santé et/ou prévoyance. Merci de la confiance que vous nous accordez.

La satisfaction de nos clients est au cœur de nos préoccupations et nos équipes se mobilisent chaque jour pour vous rendre un service performant et vous garantir une qualité de service optimale.

Toutefois, si vous souhaitez déposer une réclamation, vous trouverez dans ce document l'essentiel de ce que vous devez savoir sur la marche à suivre et les possibilités de recours dont vous disposez. Toutes nos équipes restent à votre disposition pour vous apporter des solutions et répondre à vos questions.

Nos engagements



Écoute

Une approche bienveillante dont l'objectif est de vous apporter une réponse satisfaisante.



Respect des délais

Un délai de réponse de 10 jours ouvrés maximum.



Transparence

L'engagement de répondre à toutes vos questions sur le déroulement et le traitement de votre réclamation.



Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement envers un professionnel

Pour un traitement optimal de votre réclamation, nous vous invitons à préciser :

- **vos nom et prénom,**
- **votre numéro d'adhésion** (qui figure sur votre carte de tiers payant),
- **vos coordonnées postales, téléphoniques et votre adresse mail,**
- **la raison de votre insatisfaction,**
- **la copie de tous justificatifs.**

Comment faire une réclamation ?

Je peux adresser ma réclamation directement au **centre de gestion**

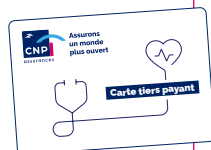
- via mon **Espace personnel** (monespace.cnp-protectionsociale.fr),

- par téléphone :

Où trouver les coordonnées
de mon centre de gestion ?

- par voie postale :

À l'intérieur de votre carte
de tiers payant ou sur toute
correspondance avec CNP Assurances



Je peux saisir le **Service Qualité** (optionnel)

Si la réponse du centre de gestion ne me satisfait pas,
ou sans retour sous deux semaines

- par mail : servicequalite@cnp-ps.fr

- par voie postale à l'adresse ci-contre :

CNP Assurances Protection Sociale
Service Qualité
1-11 rue Brillat Savarin
TSA 41225 – 75621 PARIS CEDEX 13

Je peux adresser ma réclamation au **Médiateur de l'Assurance**
directement (sans obligation de saisir préalablement le Service Qualité)

si une réclamation écrite a été adressée à CNP Assurances :

- en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois,
- ou si la réponse reçue ne vous satisfait pas

- via le site du Médiateur : www.mediation-assurance.org

- par voie postale à l'adresse ci-contre :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Extrait de la charte du médiateur

Art 1 : le médiateur

Le Médiateur est une personnalité indépendante et impartiale, reconnue pour ses qualités et ses aptitudes dans le domaine de la médiation. Il accomplit sa mission avec diligence et compétence. Il ne reçoit aucune directive d'aucune partie.

Art 2 : le champ de compétence

Le médiateur peut être saisi par tout consommateur, assuré ou bénéficiaire, d'un litige relatif à la souscription, l'interprétation ou l'application d'un contrat d'assurance. Aux termes de l'article L.612-2 Du code de la consommation, le médiateur ne peut être saisi lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Art 3 : la saisine du médiateur

La procédure de médiation est écrite. Le consommateur peut saisir le médiateur gratuitement :

Par voie électronique : mediation-assurance.org

Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le médiateur de l'assurance – tsa 50110 – 75441 paris cedex 09.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat, ou un tiers de leur choix, à tous les stades de la procédure. Le consommateur peut saisir le médiateur au terme du processus de traitement des réclamations et en tout état de cause, deux mois après sa première réclamation* écrite

auprès du professionnel, qu'il ait ou non reçu de réponse de la part du professionnel. Dans un délai de trois semaines à compter de la réception de la demande, le médiateur informe le consommateur de la recevabilité ou non de celle-ci. Il peut être amené à solliciter auprès des parties des informations ou documents complémentaires.

Art 5 : l'issue de la médiation

À compter de la notification de la recevabilité de la demande et à partir des documents sur lesquels elle est fondée, le médiateur formule une proposition de solution motivée en droit et/ou en équité, qu'il adresse aux parties dans un délai de quatre-vingt-dix jours au plus tard. La procédure de Médiation est alors clôturée. Ce délai peut être prolongé à tout moment si la complexité du litige l'exige.

Dans sa proposition de solution, le Médiateur rappelle aux parties :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition dans le délai d'un mois. En cas de refus de l'entreprise ou de l'intermédiaire d'assurance, la Direction générale informe le Médiateur en précisant les motifs de son refus ; en cas de silence dans le délai mentionné, la proposition de solution est considérée comme acceptée ;
- que le recours à la Médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

La médiation prend fin lorsque :

- le réclamant et l'entreprise ou intermédiaire d'assurance acceptent la proposition faite par le médiateur, ou l'une des parties la refuse ;
- l'une des parties demande au médiateur de mettre un terme à la médiation.

* Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.