
GUIDE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Afin de vous accompagner tout au long de la vie de votre contrat, CPMS met tous les moyens en œuvre pour répondre au mieux à vos attentes.

Dans ce cadre, nous avons souhaité vous apporter par ce guide une présentation claire et efficace de la prise en charge de vos réclamations.

QU'EST CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

CPMS met tout en œuvre pour répondre à l'ensemble de vos questions, demandes d'information et réclamation.

Une réclamation est **la manifestation de votre mécontentement** sur un aspect de votre contrat ou de son suivi

ATTENTION : IL NE S'AGIT DONC PAS...

- **D'une demande d'information :**
Ex : « À quel montant de remboursement ai-je droit ? »
- **D'une demande de clarification :**
Ex : « Je ne comprends pas sur quelle base je dois calculer mon remboursement. »
- **D'une demande de confirmation :**
Ex : « Ai-je bien droit à telle ou telle prestation dans mon contrat ? »

SI VOTRE DEMANDE CONSTITUE UNE RÉCLAMATION, NOUS VOUS INVITONS À SUIVRE LA PROCÉDURE DÉCRITE CI-DESSOUS

UN INTERLOCUTEUR UNIQUE ET ACCESSIBLE

Pour toute réclamation adressée à CPMS un point d'entrée au choix, est mis à votre disposition :

- Par téléphone : 01 47 70 30 97
- Par mail : reclamationscpms@cpms.fr
- En ligne : Remplissez le formulaire depuis votre espace assuré accessible sur notre site internet www.cpms.fr
- Par courrier : CENTRE DE PREVOYANCE MEDICO-SOCIAL
Service réclamations
5, rue Geoffroy Marie
75009 PARIS

COMMENT FORMULER MA RÉCLAMATION ?

Les réclamations écrites adressées à CPMS doivent être effectuées :

- Soit par voie électronique
- Soit par voie postale *Les coordonnées sont indiquées ci-dessus.*

Afin de faciliter le traitement de votre demande, certains éléments devront être précisés lors de votre réclamation :

- Nom – Prénom
- Numéro de sécurité sociale de l'adhérent concerné
- Coordonnées (adresse postale, adresse électronique valide, n° de téléphone)
- Entreprise / Souscripteur du contrat
- La nature de la réclamation : (adhésion, résiliation, cotisation, remboursement,..)
- Formulation de votre réclamation (avec pièces jointes le cas échéant)
- En cas de contestation, les décisions ou réponses qui sont contestées

SOUS QUEL DÉLAI PUIS-JE OBTENIR MA RÉPONSE ?

CPMS s'engage au respect des délais de traitement suivants :

- **10 jours** pour accuser réception de votre réclamation à compter de sa réception par le service réclamations. Un accusé de réception électronique ou postal vous est retourné dès réception de votre demande.
- **2 mois** pour vous apporter la réponse la plus adaptée à votre problématique. Notre réponse vous est adressée selon les mêmes modalités que votre réclamation (voie postale ou électronique).

Ces délais s'entendent de la durée maximale que CPMS se réserve afin de vous apporter la meilleure réponse possible.

COMMENT SERA TRAITÉE MA RÉCLAMATION ?

En niveau 1, votre réclamation sera traitée par votre interlocuteur habituel en charge de votre dossier qui vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.

En cas de réponse négative, vous aurez la possibilité de contester la décision en vous adressant à notre service réclamations.

En niveau 2, notre service réclamations procédera à un nouvel examen de votre demande. En cas de réponse négative, les coordonnées du médiateur vous seront communiquées, afin d'effectuer si vous le souhaitez un ultime recours.

En niveau 3, le litige persiste, votre contestation devra être adressée au médiateur qui pourra être saisi directement en ligne sur le site du médiateur.

RECOURS A LA MEDIATION

Le médiateur varie selon l'organisme d'assurance. Vous avez la possibilité de consulter la liste des adhérents (Organismes d'assurance) sur le site de chacun des médiateurs ci-dessous.

<p>Médiateur des sociétés d'assurance (FFA) http://www.mediation-assurance.org/Assureurs+adherents</p>	<p>Médiateur des Institutions de Prévoyance (CTIP) https://ctip.asso.fr/wp-content/uploads/2018/01/Liste-Adherents-Mediation_protection_sociale-janv18-1.pdf</p>	<p>Médiateur des mutuelles (FNMF) Liste Mutuelles ayant opté pour la médiation de la mutualité</p>
<p>Par courrier,</p> <p>La Médiation de l'Assurance</p> <p>TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09</p>	<p>Par courrier,</p> <p>Médiateur de la protection sociale (CTIP)</p> <p>10, rue Cambacérès 75008 PARIS</p>	<p>Par courrier,</p> <p>Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française (FNMF)</p> <p>255 rue de Vaugirard 75719 PARIS cedex 15</p>
<p><i>En ligne sur le site de la médiation de l'assurance, en complétant le formulaire de saisine</i></p>	<p><i>En ligne, sur le site de la médiation de la protection sociale en complétant le formulaire de saisine</i></p>	<p><i>En ligne, sur le site de la médiation FNMF en complétant le formulaire de saisine</i></p>
<p>http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur</p>	<p>https://ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/</p>	<p>https://www.mediateur-mutualite.fr/saisir-le-mediateur/</p>

Protection des données personnelles :

CPMS met tout en œuvre pour satisfaire aux obligations et dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiées par la loi du 6 août 2004, et celle du 20 juin 2018 n°2018-4930 relative à la protection des données personnelles et aux autres dispositions ultérieures, et du règlement général sur la protection des données à caractère personnel (UE) 2016/679 du parlement Européen et du conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

Nous vous informons que les données recueillies pour le traitement de votre Réclamation font l'objet d'un traitement informatique par notre société aux fins de suivi du traitement des Réclamations, et ne peuvent être communiquées à cette fin qu'à l'assureur.

Nous veillons à ne collecter que des données strictement nécessaires à la finalité des traitements mis en œuvre.

Nous respectons la durée de conservation des données, le temps nécessaire à l'exécution du contrat et dans le respect des durées de prescriptions légales. Au terme de la durée de conservation, les données sont effacées de façon sécurisée.

Droits concernant les données collectées :

Vous disposez du droit d'accéder à vos données personnelles, de les modifier, de les effacer, de limiter le traitement de vos données, du droit à l'oubli, de recevoir les données personnelles vous concernant, fournies à notre organisme, dans un format structuré et couramment utilisé, et, pour un motif légitime, de vous opposer au traitement des données personnelles.

Par ailleurs, lorsque le traitement est fondé sur votre consentement, vous disposez également du droit de le retirer.

Ces droits peuvent être exercés à tout moment et sans frais, par courrier électronique (dpo@cpms.fr) ou par courrier postal accompagné d'une pièce d'identité à l'adresse suivante :

SAS CPMS – Données Personnelles
A l'attention du Délégué à la Protection des Données
5 rue Geoffroy Marie
75009 PARIS