



GUIDE D'INFORMATION SUR LE 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.

CPMS met tout en œuvre pour répondre à l'ensemble de vos questions, demandes d'information, réclamations et s'attache à vous apporter le meilleur service avec des réponses claires et précises.

QU'EST CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel pouvant émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel (clients, anciens clients, bénéficiaires etc.).

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 PROCEDURE DECRITE CI-DESSOUS

UN INTERLOCUTEUR UNIQUE ET ACCESSIBLE

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

- **Par téléphone :** 01 47 70 30 97
- **Par mail :** qualite@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 qualité
4, rue Auber, 75009 PARIS

- En l'absence de relation contractuelle avec le réclamant, CPMS traite toute réclamation relevant de son activité propre et transfère à ses partenaires les réclamations ne relevant pas de son périmètre (Porteur de risques, Apporteurs d'affaires)

COMMENT FORMULER MA RÉCLAMATION ?

Les réclamations écrites adressées au CPMS doivent être effectuées :

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

Afin de faciliter le traitement de la réclamation, certains éléments devront être précisés avec la demande :

- 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 ?

Après qualification de la demande, CPMS s'engage au respect des délais de traitement suivants :

- **10 jours pour accuser réception de votre réclamation** à compter de sa date d'envoi s'il ne peut être donné satisfaction immédiatement.
- **2 mois à/c de la date d'envoi 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.

TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

A réception de votre réclamation, celle-ci sera traitée par votre interlocuteur habituel en charge de votre dossier qui vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.

Si la réponse apportée à votre réclamation ne donne pas satisfaction, et sur demande de votre part, notre service qualité procédera à un nouvel examen et vous tiendra informé de la suite réservée à la demande.

Si le litige persiste, votre contestation devra pour un ultime recours être adressée au médiateur qui pourra être saisi directement en ligne sur le site du médiateur, ou par courrier postal. Les coordonnées de celui-ci sont communiquées dans toutes réponses apportées aux réclamations ou dans le paragraphe « Recours à la médiation », ci-dessous. Notre service relation client se tient également à votre disposition pour vous communiquer les coordonnées qui sont également précisées sur la notice d'information.

RECOURS A LA MEDIATION

Le médiateur **peut être saisi par tout réclamant 2 mois après la date d'envoi** (Voie postale, cachet de la poste faisant foi) **de sa 1^{ère} réclamation écrite**, ayant obtenue ou non une réponse.

Le médiateur doit être saisi **dans un délai maximum d'un an à compter de la 1^{ère} réclamation** et **aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée**.

La saisine du médiateur devra être accompagnée d'un dossier complet (Résumé litige et échanges avec CPMS).

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. Vous trouverez également les coordonnées du médiateur sur les réponses apportées à chaque réclamation ou auprès de la relation client.

Médiateur des sociétés d'assurance (FRANCE ASSUREURS) Assureurs adhérents - La Médiation de l'Assurance (mediation-assurance.org)	Médiateur des Institutions de Prévoyance (CTIP) https://ctip.asso.fr/wp-content/uploads/2018/01/Liste-Adhérents-Mediation-protection-sociale-janv18-1.pdf	Médiateur des mutuelles (FNMF) Liste-des-mutuelles-Médiation-de-la-Mutualité-Française-Janvier-2022.pdf (mediateur-mutualite.fr)
PAR COURRIER, La Médiation de l'Assurance 1 rue Jules Lefebvre - 75009 Paris	PAR COURRIER, Médiateur de la protection sociale (CTIP) 10, rue Cambacérès 75008 PARIS	PAR COURRIER, Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française (FNMF) 255 rue de Vaugirard 75719 PARIS Cedex 15
En ligne sur le site de la médiation de l'assurance, en complétant le formulaire de saisine	En ligne, sur le site de la médiation de la protection sociale en complétant le formulaire de saisine	En ligne, sur le site de la médiation FNMF en complétant le formulaire de saisine
http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur	https://ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/	https://www.mediateur-mutualite.fr/saisir-le-mediateur/



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
4, rue Auber
75009 PARIS

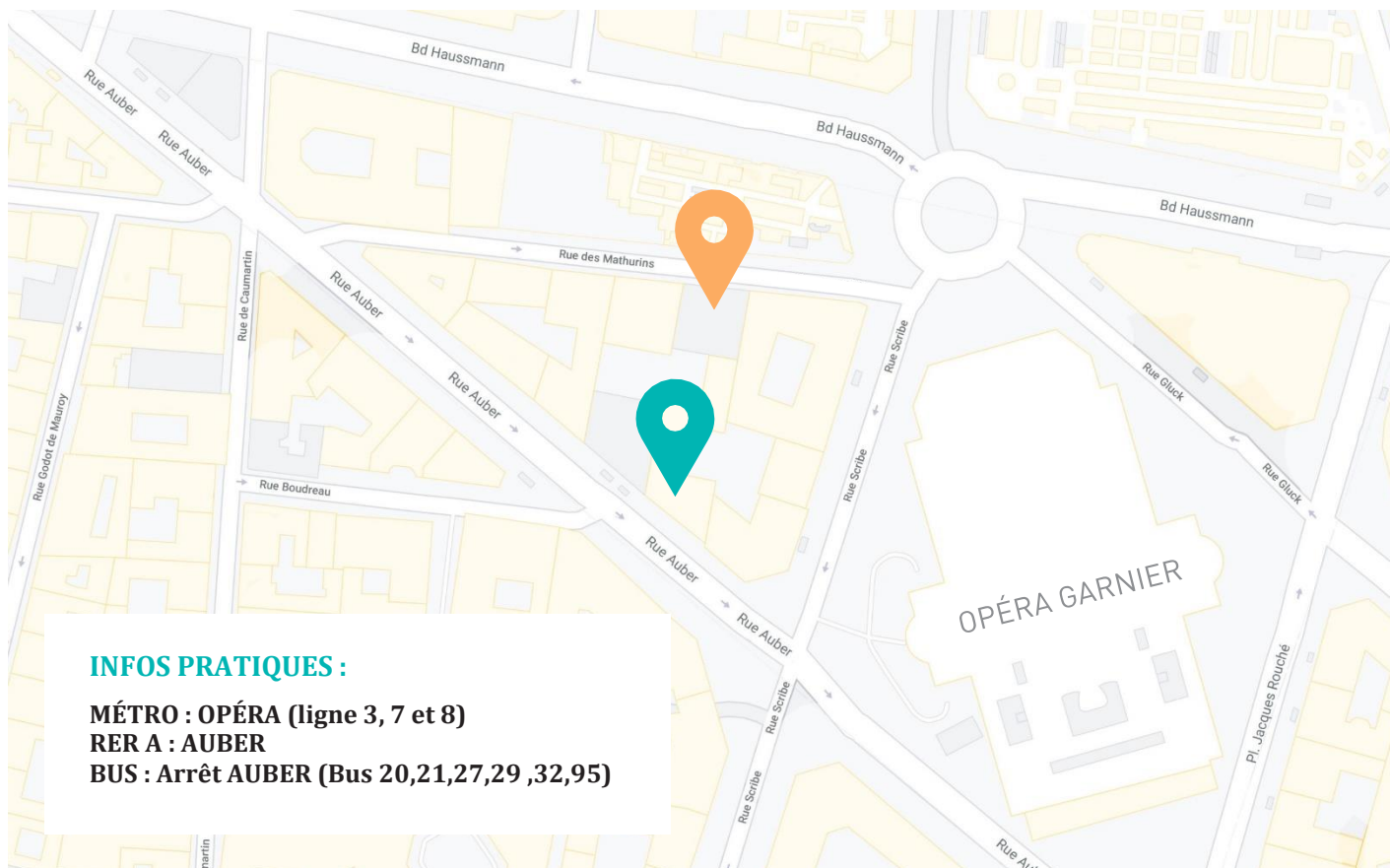
PLAN D'ACCÈS



4, RUE AUBER,
75009 PARIS



PARKING
3, RUE DE MATHURINS,
75009 PARIS.



INFOS PRATIQUES :

MÉTRO : OPÉRA (ligne 3, 7 et 8)

RER A : AUBER

BUS : Arrêt AUBER (Bus 20,21,27,29 ,32,95)