

# RÉCLAMATIONS ET VOIES DE RECOURS



AG2R LA MONDIALE

# TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS, RECOURS AMIABLES INTERNES OU AUPRÈS DES MÉDIATEURS

## LES ÉTAPES

1. Pour tout renseignement relatif à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel.
2. Si la réponse ne vous satisfait pas et si vous avez un désaccord à exprimer, vous pouvez alors adresser votre demande par courrier au service réclamation dont l'adresse est disponible dans vos documents contractuels.
3. Si ce désaccord persistait après la réponse donnée, vous pouvez faire appel au Conciliateur du groupe AG2R LA MONDIALE.
4. Si la réponse de ce dernier ne vous satisfaisait pas, vous pouvez saisir le Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) ou celui du Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP).

# SAISINE DE L'ASSUREUR

## POUR INFORMATION

---

Le délai de traitement des réclamations ne peut excéder 2 mois.

L'institution de prévoyance et les entreprises d'assurances du groupe AG2R LA MONDIALE ont mis en place un dispositif permettant aux assurés de bénéficier d'une procédure de réclamation et de conciliation pour le règlement de leurs litiges.

Avant de recourir au service chargé d'accueillir les réclamations, rapprochez-vous de votre interlocuteur habituel qui, dans la plupart des cas, vous proposera des solutions.

Si le désaccord persiste, contactez le service chargé d'accueillir les réclamations (les coordonnées de ces services figurent dans les conditions générales du contrat d'assurance) en précisant :

- la nature exacte de la réclamation ;
- le numéro du contrat ;
- un numéro de téléphone et les heures auxquelles il est possible d'être appelé ;

et en joignant la photocopie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation (les documents originaux ne doivent pas être transmis).

## LE CONCILIEUR AG2R LA MONDIALE

---

Le Conciliateur du Groupe traite les litiges opposant un assuré à une société d'assurance du groupe AG2R LA MONDIALE. Ce recours est gratuit.

### Coordonnées

Le Conciliateur AG2R LA MONDIALE  
32, avenue Émile Zola  
Mons-en-Barœul  
59896 Lille cedex 9

---

Si un désaccord persistait après la réponse donnée, vous pouvez, sans renoncer aux autres voies d'action légales, faire appel au Conciliateur du groupe AG2R LA MONDIALE en lui adressant un courrier expliquant l'objet du désaccord à l'adresse ci-contre.

Si le Conciliateur est saisi de litiges exclus de son champ de compétence :

- il assure le cheminement des réclamations vers les interlocuteurs compétents ;
- il en avertit l'assuré en lui précisant la raison pour laquelle il ne peut pas traiter le dossier.

Si le litige persiste après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations des sociétés d'assurances du groupe AG2R LA MONDIALE, le Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) ou celui du Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP) peut alors être saisi, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée sur les mêmes faits.

# SAISINE DU MÉDIATEUR DES ASSURANCES

Personnalité indépendante et extérieure à l'assureur, le Médiateur ne peut être saisi que si le litige persiste après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations et à la condition que la voie judiciaire n'ait pas déjà été choisie par l'assuré.

Le Conciliateur du Groupe vous indique le Médiateur compétent et la procédure pour le saisir. Les coordonnées du Médiateur figurent également dans les conditions générales du contrat d'assurance.

Ces médiations professionnelles sont gratuites pour le réclamant, et sont adressées uniquement par voie écrite.

La Fédération française des sociétés d'assurances et le Centre technique des institutions de prévoyance ont établi une charte sur le fonctionnement de leur médiation respective.

Celle-ci peut être consultée par le réclamant pour vérifier que le litige relève de la compétence du Médiateur mais également pour connaître les modalités de saisine et le déroulement de la procédure.

Afin que la médiation se déroule dans de bonnes conditions, le dossier doit être bien constitué dès l'origine avec l'ensemble des informations et des pièces utiles au Médiateur. Ainsi cette demande est obligatoirement formulée de manière écrite afin que le Médiateur puisse en faire état auprès de l'assureur.

Il est nécessaire de préciser en particulier :

- le nom de l'assureur avec laquelle il y a litige ;
- le numéro du contrat ;
- une description des événements intervenus et l'objet du litige.

Il faut par ailleurs joindre les photocopies des justificatifs nécessaires et des courriers échangés avec l'assureur, les documents originaux ne doivent pas être transmis.

Le Médiateur émet un avis écrit et motivé dans un délai moyen variant entre 3 et 6 mois.

## LE MÉDIATEUR DE LA FFSA

---

La Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) est un regroupement d'entreprises représentant 90 % du marché français de l'assurance ayant pour missions de représenter les intérêts de la profession, de faciliter la concertation et l'étude en commun des problèmes techniques, financiers et juridiques, d'informer le public et de promouvoir des actions de prévention.

### Les assureurs du Groupe membres de la FFSA

La Mondiale, La Mondiale Partenaire, Arial, Prima

Le Médiateur de la FFSA traite les litiges opposant un assuré ou un tiers à une société d'assurance membre de la FFSA.

### Types de litiges traités

Litiges concernant les particuliers et survenant dans le cadre d'un contrat d'assurance. Sont donc exclus du champ de compétence du Médiateur FFSA les litiges entre professionnels ou liés aux risques professionnels.

### Coordonnées

Le Médiateur de la FFSA  
BP 290  
75425 PARIS CEDEX 09  
Site Internet : [www.ffa.fr](http://www.ffa.fr)

## LE MÉDIATEUR DU CTIP

---

Le Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP) est une association régie par la loi de 1901, comptant une soixantaine d'institutions de prévoyance membres, constituant le porte-parole de ces institutions et les représentant dans diverses instances nationales et européennes.

### Les assureurs du Groupe membres du CTIP

AG2R Prévoyance, AG2R MACIF Prévoyance, INPCA, ISICA Prévoyance.

Le Médiateur du CTIP traite les litiges opposant une institution de prévoyance à l'une de ses entreprises adhérentes ou à l'un de ses participants, bénéficiaires ou ayants droit en matière d'opérations collectives ou individuelles.

### Type de litiges traités

Litiges opposant une institution de prévoyance ou une union d'institutions de prévoyance à l'une de ses entreprises adhérentes ou à l'un de ses participants, bénéficiaires ou ayants droit en matière d'opérations collectives ou individuelles. Sont exclus du champ de la médiation du CTIP :

- le contrôle de la motivation des résiliations ;
- les décisions d'augmentation des cotisations ;
- les procédures de recouvrement des cotisations.

### Coordonnées

Le Médiateur du CTIP  
10 rue Cambacérès  
75008 PARIS  
Site Internet : [www.ctip.asso.fr](http://www.ctip.asso.fr)

---

# DÉFINITIONS

## **La réclamation**

La réclamation d'un client est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service non conforme à ses attentes.

## **La conciliation**

Se définit comme un mode de règlement amiable des conflits par lequel les parties tentent de rapprocher leurs points de vue respectifs, afin de parvenir à une solution au conflit qui les oppose.

## **La médiation**

Se déroule sous l'autorité d'un tiers neutre et indépendant qui intervient de manière active et propose une solution aux parties qui restent libres de l'accepter.

