

RÉCLAMATION ET MÉDIATION

RÉCLAMATION

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction (ou d'un mécontentement, d'une déception) qu'un client attribue à un organisme et dont il demande le traitement.

Les demandes d'informations, d'avis, de clarifications, de services, de prestations ne sont pas des réclamations.

Comment effectuer une réclamation auprès de l'un des organismes du groupe HUMANIS ?

Si vous avez un désaccord avec un des organismes du Groupe, vous pouvez nous adresser une réclamation (par courrier, par téléphone, en nous rencontrant, par internet) de la manière suivante :

- Par courrier à l'adresse suivante :

HUMANIS
Satisfaction clients
303 rue Gabriel Debacq
45777 SARAN CEDEX

Ou pour les mutuelles :

Radiance Groupe Humanis Grand Est
Gestion des réclamations
55 allée Albert Sylvestre
73000 CHAMBERY

Mutuelle Renault
Service réclamations
9, rue de Clamart
92772 BOULOGNE BILLANCOURT

- Par téléphone aux numéros suivants :

VOTRE RÉCLAMATION CONCERNE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE AGIRC ARRCO

La retraite complémentaire Agirc Arrco
(Humanis retraite Agirc, Humanis retraite Arrco)

Vous êtes un particulier, **0 811 91 00 60** Service 0,06 € / min
+ prix appel

Vous êtes une entreprise, **0 811 91 00 70** Service 0,06 € / min
+ prix appel

<p>La retraite complémentaire Agirc Arrco (Cre, Ircafex)</p>	<p>Vous êtes un particulier et vous êtes en métropole, 0 811 91 00 60 <small>Service 0,06 € / min + prix appel</small></p> <p>Vous êtes une entreprise et vous êtes en métropole, > Pour Expatriés avec mandataire 01 58 82 63 08 > Pour expatriés sans mandataire 01 58 82 62 99 > Pour cas A Diplomates – ambassades 01 58 82 63 07 > Pour ESEF 01 58 82 63 23</p> <p>Vous êtes une entreprise ou un particulier et vous êtes en Outre-Mer : > Nouméa : (00 687) 27 84 55 > Saint Pierre et Miquelon : 05 08 41 70 19 > Papeete : (00 689) 46 16 12</p>
------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

VOTRE RÉCLAMATION CONCERNE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE

<p>Humanis prévoyance</p>	<p>Vous êtes un particulier, composez le 09 77 400 550 Vous êtes une entreprise, composez le 09 69 39 93 33 > <i>Si vous bénéficiez d'un numéro de contact dédié, nous vous invitons à l'utiliser</i></p>
<p>Radiance Groupe Humanis Grand Est</p>	<p>Composez le 09 69 36 40 00</p>
<p>Radiance Groupe Humanis</p>	<p>Composez le 0977 400 560 (Blois) ou le 09 69 39 00 77 (Saran)</p>
<p>Mutuelle Humanis Nationale</p>	<p>Composez le 09 77 40 05 50</p>
<p>Mutuelle Renault</p>	<p>Composez le 01 46 94 29 00 (non surtaxé) ou par numéro vert au 0 800 499 499</p>
<p>International</p>	<p>Vous êtes en situation de mobilité internationale, > Prestations frais de santé/prévoyance Composez le 02 54 45 56 77 > Pour votre contrat collectif/individuel Composez le 01 44 89 43 41 > Pour votre contrat ESEF Composez le 01 58 82 72 12</p>
<p>IPBP</p>	<p>Composez le 01 53 93 65 10</p>

VOTRE RÉCLAMATION CONCERNE L'ACTION SOCIALE

Composez le 09 72 72 23 23 du lundi au vendredi de 9h à 17h

VOTRE RÉCLAMATION CONCERNE LA RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE OU LA GESTION DES RENTES

<p>Humanis prévoyance (Irex, Ipricas, Fires, indemnités fin de carrière, Afc, géomètres experts)</p>	<p>Composez le 01 46 84 55 31</p>
<p>R2E, Cri, Crisa, Air France, CRBI (Indosuez), Ineos, Abelio, CCIMP</p>	<p>Composez le 09 69 36 75 00</p>
<p>Crédit du Nord</p>	<p>Composez le 09 69 39 77 30</p>
<p>LCL</p>	<p>Composez le 09 69 39 77 72</p>

Shell	Composez le 09 69 39 77 26
CNRCC (Chambre de commerces et d'industries)	Composez le 09 69 39 77 64
VOTRE RÉCLAMATION CONCERNE L'ÉPARGNE INDIVIDUELLE	
Humanis Assurances	Composez le 01 58 82 66 00
VOTRE RÉCLAMATION CONCERNE L'ÉPARGNE SALARIALE	
Inter Expansion - Fongepar	Vous êtes un particulier, composez le 09 69 39 08 32 Vous êtes une entreprise, composez le 01 46 84 55 55

- Vous souhaitez nous rencontrer : appelez le numéro ci-dessus correspondant à votre situation et émettez votre demande de rendez-vous. Un rendez-vous vous sera proposé par la suite dans nos locaux de Val De Fontenay (département 94), ou Malakoff (département 92). Concernant l'épargne salariale et la retraite supplémentaire, des possibilités de rendez-vous en région existent.
- Par internet, cliquez ici pour remplir le formulaire

Pour le secteur Epargne salariale, cliquez ici.

Conditions pour effectuer une réclamation

Avant de déposer une réclamation, la condition suivante doit être respectée :

La réclamation ne porte sur aucune situation de précontentieux ou contentieux existante. Un dossier est considéré comme contentieux ou précontentieux lorsqu'il a donné lieu à la saisine d'une autorité judiciaire (tribunal, ...) ou administrative (autorité de tutelle : ACPR par exemple), à un avocat ou à une association de défense des consommateurs.

Litige concerné

Tous les litiges peuvent donner lieu à une réclamation, si les conditions du paragraphe précédent sont respectées.

Fonctionnement

Le délai le plus long que s'est fixé le groupe HUMANIS pour répondre aux réclamations est de 10 jours ouvrés, avec un objectif de respect à 90%. Le délai de 10 jours démarre à partir de la date de réception de la réclamation dans le Groupe. En cas de dépassement de ce délai, le client recevra un courrier d'information lui précisant qu'une réponse lui sera apportée dans un délai maximum de deux mois.

RECOURS INTERNE

Si vous avez un litige persistant avec l'un des adhérents du groupe HUMANIS, le recours interne est la solution à utiliser avant la saisine d'un médiateur et dès lors que la réclamation que vous nous avez adressée s'est révélée à votre sens infructueuse.

Conditions pour effectuer un recours interne

Avant de déposer un recours interne auprès du Groupe, les conditions suivantes doivent être respectées :

- Une réclamation doit avoir été adressée à l'un des organismes du groupe HUMANIS,
- La réclamation ne porte sur aucune situation de précontentieux ou contentieux existante au moment de la demande de recours interne,
- Vous avez reçu une réponse du Groupe à votre réclamation qui ne vous satisfait pas ou vous êtes sans réponse à votre réclamation depuis plus de 30 jours (à compter de la date de réception par le Groupe). Il est à noter qu'une réponse sous forme de lettre d'attente émise par le Groupe et spécifiant un délai de réponse supérieur à cette durée de 30 jours prolonge d'autant le délai durant lequel cette possibilité de recours est ouverte.

Litige concerné

Tous les litiges peuvent donner lieu à un recours interne, si les conditions du paragraphe précédent sont respectées.

Comment formuler une demande de recours interne auprès de HUMANIS ?

La demande doit obligatoirement être formulée par écrit (par courrier en recommandé A/R). Cette demande devra obligatoirement comprendre un exposé des motifs de désaccord ainsi que, le cas échéant, les références de dossiers citées dans les courriers de réponse précédemment envoyés par le Groupe ou à défaut les copies desdits courriers.

Adresse pour l'envoi de la demande de recours interne par courrier recommandé A/R :

Groupe HUMANIS
Satisfaction Clients
Demande de recours interne
93 rue Marceau
93187 MONTREUIL CEDEX

Ou pour la Mutuelle Renault à l'adresse :
Demande de recours interne
9, rue de Clamart
92772 BOULOGNE BILLANCOURT

Fonctionnement

A réception de la demande de recours interne, le Groupe HUMANIS dispose de 10 jours ouvrés pour apporter une réponse circonstanciée (par courrier en recommandé A/R). Dans l'hypothèse où la réponse ne pourrait être fournie par HUMANIS dans ce délai, un courrier en recommandé A/R sera adressé, précisant le délai sous lequel une réponse circonstanciée pourra être produite.

MÉDIATION

En dernier recours amiable, vous avez la possibilité de saisir le médiateur. Celui-ci étudie chaque demande qui lui est soumise, avec impartialité et équité, dès lors qu'un client reste insatisfait des réponses qui lui ont été apportées par nos services. Il s'agit d'un service entièrement gratuit constituant également le dernier recours amiable.

Modalités d'expression

La demande doit obligatoirement être formulée par écrit (par courrier en recommandé A/R) et comprendre un exposé des motifs de désaccord ainsi que les références de dossier citées dans les courriers de réponse précédemment envoyés par le Groupe ou à défaut les copies desdits courriers.

Fonctionnement

- Si votre litige concerne la Retraite complémentaire :

Le service interne de Médiation, relevant de la Direction Retraite du groupe HUMANIS est chargé de saisir les Fédérations Agirc-Arrco en cas de demande de médiation.

C'est l'avis rendu par le service juridique des Fédérations Agirc-Arrco qui s'applique obligatoirement et le Groupe HUMANIS n'en est que le relais.

- Si votre litige ne concerne pas la Retraite complémentaire :

Si le désaccord persiste après épuisement des procédures de réclamation et de recours interne, les entreprises adhérentes, les participants, bénéficiaires et ayants droit peuvent s'adresser au médiateur du CTIP ou à celui des Mutuelles (cf. ci-dessous) en cas de litige en matière d'opérations collectives ou individuelles.

Ce recours au médiateur ne doit pas concerner les décisions relatives à l'Action Sociale et ne peut pas avoir pour objet le contrôle des résiliations, les décisions d'augmentation des cotisations ni les procédures de recouvrement des cotisations.

VOTRE DEMANDE CONCERNE	ADRESSE POUR L'ENVOI DE LA DEMANDE
La retraite complémentaire Agirc Arrco (Humanis Retraite Agirc, Humanis Retraite Arrco, Cre, Ircafex)	Groupe HUMANIS Satisfaction Clients Demande de Médiation 93 rue Marceau 93187 Montreuil Cedex
Les Institutions de Prévoyance (Humanis Prévoyance, Ipsec, IPBP), y compris gestion des rentes	Médiateur du Centre Technique des Institutions de Prévoyance (CTIP) 10 rue Cambacères 75008 Paris

<p>Les Sociétés d'assurance (Humanis Assurance, R2E)</p>	<p>Le Médiateur de la Médiation de l'assurance Par courrier à : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09</p> <p>Par voie électronique via le site : www.mediation-assurance.org (formulaire de demande de médiation)</p>
<p>Les Mutuelles (Radiance Groupe Humanis Grand Est, Mutuelle Humanis Nationale, Radiance Groupe Humanis, Mutuelle Renault, Mutuelle de l'Industrie du Pétrole)</p>	<p>FNMF M. le Médiateur Fédéral 255 rue de Vaugirard 75015 Paris</p>
<p>Inter expansion-Fongepar</p>	<p>Le Médiateur de l'AMF Par courrier à : Autorité des marchés financiers 17, place de la bourse 75082 Paris Cedex 02</p> <p>Par voie électronique via le site : www.amf-france.org (formulaire de demande de médiation)</p>

Les chartes de médiation du CTIP et de la FNMF sont accessibles respectivement sur les sites suivants : www.ctip.asso.fr, www.mediation-assurance.org, www.mutualite.fr, www.amf-france.org.