

PRÉVOYANCE COLLECTIVE - PRÉVOYANCE INDIVIDUELLE



Qu'est-ce qu'une réclamation* ?

- 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.**

(*) Définition de l'ACPR

Comment adresser votre réclamation à Chorum?

par **Email**



Vous êtes **Employeur**
ReclamationEmployeur@ChorumEtVous.fr

Vous êtes **Assuré** ou **Bénéficiaire**
ReclamationAssure@ChorumEtVous.fr

par **Courrier**

Mutuelle Chorum
 Service Réclamations
 4-8 Rue Gambetta
 92240 Malakoff

Votre Délégation Régionale Chorum et l'Espace Client (coordonnées disponibles sur www.chorum.fr) sont par ailleurs à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche.

Notre réponse vous sera adressée par mail ou par courrier, dans le respect des délais recommandés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Envoi de la réponse ou à défaut d'un **Accusé de Réception** sous **10 jours ouvrés**

Conformité
ACPR

Envoi de la réponse définitive dans un délai maximum de **2 mois calendaires**

LES VOIES DE RECOURS

- 1 Si toutefois vous n'étiez pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous avez la possibilité de solliciter par notre intermédiaire **l'avis de l'assureur** de votre contrat de Prévoyance.
 - Adressez-nous votre demande de recours par courrier ou par email, en précisant l'objet de votre contestation et la référence de notre réponse; Celle-ci sera transmise à l'assureur avec les éléments du dossier pour qu'il vous adresse son analyse et sa décision.
- 2 En cas de désaccord avec la réponse de l'assureur du contrat, une voie de recours supplémentaire existe pour les **Assurés et les Bénéficiaires : la saisie du Médiateur**
 - Pour solliciter l'avis du Médiateur, vous devez lui adresser les justificatifs des différents échanges. *Le Médiateur à contacter vous sera précisé dans le courrier de réponse de l'assureur.*

Garanties assurées par **MUTEX**

Médiation de l'Assurance
 TSA 50110
 75441 Paris Cedex 09

Garanties assurées par **Malakoff Médéric** ou par l'**OCIRP**

Médiateur CTIP
 10 rue Cambacérès
 75008 Paris