

MODE
OPÉRATEUR



Traitement des réclamations

COLONNA

S'engager à vos côtés pour mieux vous protéger.

Qu'est-ce qu'une
réclamation ?



1

P. 3

Qui peut effectuer
une réclamation ?



2

P. 4

A qui adresser votre
réclamation ?



3

P. 5

Comment saisir le
médiateur?



4

P. 6

1 QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?



Une réclamation est l'expression d'un **mécontentement** ou d'une insatisfaction envers un professionnel quel **que soit l'interlocuteur** ou le service auprès duquel elle est formulée.



C'est la notion de **MÉCONTENTEMENT** qui permet de qualifier une **réclamation**



Demande qui exprime un mécontentement

- Qualité d'une réponse apportée
- Tarif d'un produit
- Absence ou délai de traitement d'une demande de résiliation/clôture
- Indemnisation (refus de garantie, montant des prestations annoncé ou versé,...)
- Absence ou délai d'exécution d'une opération ou de versement de prestations



Demande sans expression d'un mécontentement

- Demande de geste ou remise commercial(e)
- Demande d'avis ou de conseil
- Demande de documents
- Demande d'opérations ou de prestations
- Demande d'information ou d'explication (clause du contrat, fonctionnement du produit ou service, procédure pour souscrire ou résilier)



Une réclamation (...) peut **émaner de toute personne**, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel.

Une réclamation peut donc émaner :

- ✓ D'un **client** (particulier ou professionnel),
- ✓ D'un **ancien client**,
- ✓ D'un **bénéficiaire**,
- ✓ D'une personne ayant sollicité COLONNA pour la fourniture d'un produit ou service (**prospect**)
- ✓ D'une personne sollicitée par COLONNA dans le cadre d'opérations de prospection (**prospect**)
- ✓ Ainsi que par de tous **mandataires** ou **ayants droit** de ces personnes.





3 COMMENT EFFECTUER UNE RÉCLAMATION ?

Vous souhaitez nous faire part de votre mécontentement ? Plusieurs possibilités s'offrent à vous :



DEPUIS LES ESPACES CLIENTS

Rendez-vous dans la rubrique « Nous contacter » sélectionnez « Déposer une réclamation » et choisissez l'objet de votre demande. Expliquez de façon précise la situation et l'objet de votre mécontentement.



PAR MAIL

Vous avez la possibilité d'adresser votre réclamation par mail à reclamation@colonnagroup.fr



PAR COURRIER

Vous pouvez également adresser votre réclamation par courrier à COLONNA, Service Réclamation, 41207 ROMORANTIN CEDEX.

“

COLONNA s'engage à :

- **accuser réception** de votre réclamation dans un délai de dix (10) jours à compter de son envoi sauf si une réponse est apportée durant ce délai.
- **répondre à votre réclamation** dans un délai maximum de deux mois.

”



Si la première réponse que vous avez reçue ne répond pas à vos attentes, vous pouvez formuler par écrit un recours auprès de notre service "Réclamations / Recours interne" :

- via la rubrique « Nous contacter » puis « Déposer une réclamation » et indiquer en objet votre demande à destination du « service réclamation/recours interne »
- par mail à reclamation@colonnagroup.fr
- ou par courrier à COLONNA, Service Réclamations/Recours interne 41207 ROMORANTIN CEDEX.

Vous pouvez également saisir le Médiateur.

La demande de médiation doit être effectuée directement auprès du Médiateur. Elle doit être formulée par écrit et comporter un exposé des motifs de désaccord. Toutes les pièces justificatives jugées utiles à l'examen du désaccord doivent être jointes à la demande.

Attention : le médiateur compétent varie en fonction du statut de l'assureur de votre contrat d'assurance.

Médiation de l'assurance (compagnie relevant du code des assurances)

Il peut être saisi par :

- voie postale : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- en ligne : <https://www.mediation-assurance.org/>

Exemple : Allianz, AXA, CNP-PS, GAN

Médiation de la Mutualité (mutuelles relevant du code de la mutualité)

Il peut être saisi par :

o Voie postale : Médiateur de la Mutualité Française, FNMF 255 rue de Vaugirard 75719 PARIS cedex 15

o En ligne : <https://www.mediateur-mutualite.fr/saisir-le-mediateur/>

exemple : UMEN, MIP

Médiation de la protection sociale (Institution de prévoyance relevant du code de la sécurité sociale)

Il peut être saisi par :

o Voie postale : Médiateur de la protection sociale (CTIP) 10, rue Cambacérès 75 008 PARIS

o En ligne : <https://ctip.asso.fr/mediateur-dela-protection-sociale-ctip/>

exemple : UNIP, ANIPS, Audiens

Vous ne savez pas quel médiateur saisir ?

Il est possible de faire une demande écrite auprès de notre service Réclamation en précisant votre Nom, votre Prénom, votre numéro adhérent et le motif de votre réclamation.



En cas de désaccord persistant, vous pouvez saisir l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 - <http://acpr.banque-france.fr/accueil.html>.

Une action en justice peut être engagée. Toutes contestations éventuelles à défaut d'accord amiable sont de la compétence de Tribunaux Civils Français.

COLONNA



S'engager à vos côtés pour mieux vous protéger.