



# Mode opératoire du traitement des réclamations

---

Version à jour de la recommandation ACPR n°2022-R-01 du  
9 mai 2022 sur le traitement des réclamations

# SOMMAIRE

1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?.....	3
2. A qui adresser votre réclamation ?.....	3
3. Qui peut effectuer une réclamation ?.....	4
4. Comment saisir le médiateur ?.....	4

## 1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est un mécontentement ou une insatisfaction envers un professionnel.

Exemples : délai de remboursement d'une prestation trop long, contestation sur les montants remboursés, contestation du refus de paiement de prestation de prise en charge, mise en demeure à tort...

**Attention ! Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation. Exemples : demande de geste ou remise commercial(e), demande d'indemnisation ou de remboursement d'une prestation, demande de fonctionnement d'un produit ou d'un service.**

## 2. A qui adresser votre réclamation ?

### À votre courtier

Si votre mécontentement porte sur un manquement au devoir de conseil de votre courtier (exemples : montant de la prime erroné, qualité d'accueil et d'écoute insuffisante, désaccord sur le montant des commissions versées, refus de fournir des justificatifs...), vous devez lui adresser directement votre réclamation. Vous pouvez retrouver les coordonnées du service réclamation de votre courtier dans sa fiche conseil ou dans un document joint à celle-ci.

### À ENTORIA

Si votre mécontentement porte sur un désaccord sur les garanties de votre contrat, une exclusion de garantie, un montant de prime, la gestion de votre contrat (exemples : délais de remboursement, contestation montant de remboursement, contestation d'une expertise, contestation du refus de traitement...) ou sur toute autre élément, vous pouvez adresser votre réclamation à ENTORIA par :

- Mail

#### **Assurances de personnes**

(santé, prévoyance)

[reclamation@entoria.fr](mailto:reclamation@entoria.fr)

#### **Assurances de Dommages**

(décennale, multirisque immeuble et garantie loyers impayés)

[reclamation.iard@entoria.fr](mailto:reclamation.iard@entoria.fr)

- Formulaire en ligne

<https://www.entoria.fr/fr/contact>

- Courrier

« **Service Réclamation ENTORIA** »

TSA 51234

92308 LEVALLOIS-PERRET CEDEX

ENTORIA 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.

ENTORIA s'engage à vous apporter une réponse qualitative et motivée le plus rapidement possible et en tout état de cause dans un délai n'excédant pas deux (2) mois sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes.

### **3. Qui peut effectuer une réclamation ?**

Toute personne peut effectuer une réclamation même si elle n'a aucun lien contractuel avec ENTORIA :

- Clients (particuliers ou professionnels) : assurés, adhérents, souscripteurs ;
- Anciens clients ;
- Bénéficiaires ;
- Personnes ayant sollicité la fourniture d'un produit ou service auprès d'ENTORIA ou qui ont été sollicitées ENTORIA, y compris leurs mandataires et ayants droits.

### **4. Comment saisir le médiateur ?**

**Si la réclamation a été adressée au Courtier**

Vous devez saisir le médiateur que ce dernier a désigné dans sa fiche conseil ou dans le document joint à celle-ci.

## Si la réclamation a été adressée à ENTORIA

Si la réponse faite par ENTORIA ne vous convient pas, vous pouvez immédiatement saisir le médiateur compétent.

En l'absence de réponse de la part d'ENTORIA, vous pouvez saisir le médiateur 2 mois après l'envoi de votre réclamation.

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

Vous retrouverez le médiateur compétent dans les conditions générales de votre contrat dans la partie Réclamation-Médiation.

Pour connaître le statut de votre assureur, vous pouvez également vous reporter à l'entête de votre fiche IPID comme ci-dessous :

### Assurance

Document d'information sur le produit d'assurance  
Compagnie  
Entreprise régie par le Code des assurances,

Par l'intermédiaire de :  
ENTORIA – 166 rue Jules Guesde – 92300 LEVALLOIS-PERRET – SAS au capital de 2 000 000 € - SIREN 804 125 391 – N°ORIAS : 19 005 943

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

S'il s'agit d'une entreprise relevant du Code des assurances, vous devez adresser votre demande de médiation à la :

- **Médiation de l'assurance**

**Il peut être saisi par :**

- Voie postale :
- internet :

**La Médiation de l'Assurance**

TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09

<https://www.mediation-assurance.org/>

S'il s'agit d'une entreprise relevant du Code de la mutualité, vous devez adresser votre demande de médiation à la :

- **Médiation de la mutualité**

**Il peut être saisi par :**

- Voie postale :
- internet :

**Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française**

FNMF

255 rue de Vaugirard  
75719 PARIS cedex 15

<https://saisine.mediateur-mutualite.fr/saisirmediateur/>

S'il s'agit d'une entreprise relevant du Code de la Sécurité sociale, vous devez adresser votre demande de médiation à la :

- **Médiation de la protection sociale**

**Il peut être saisi par :**

- Voie postale :
- En ligne :

**Médiateur de la protection sociale (CTIP)**

10, rue Cambacérès  
75 008 PARIS

<https://ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/>

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>

Vous pouvez également avoir recours à une action en justice. Toutes contestations éventuelles à défaut d'accord amiable sont de la compétence de Tribunaux Civils Français.



[www.entoria.fr](http://www.entoria.fr)

---

**ENTORIA** – 166 rue Jules Guesde – 92300 LEVALLOIS-PERRET – SAS au capital de 2 000 000 € – SIREN 804 125 391 – N°ORIAS : 19 005 943

Sous le contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest, CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes au code des assurances