

L'OCIRP et ses collaborateurs s'engagent à vous offrir le meilleur service possible. Si toutefois vous veniez à ne pas être satisfait (e), veuillez nous contacter pour formuler votre réclamation.

## 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.

Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), recommandation n° 2016-R-02 du 14 novembre 2016.

## Comment effectuer votre réclamation ?

### 1. Pour un renseignement concernant votre contrat ou votre allocation

Adressez-vous dans un premier temps à votre interlocuteur habituel.

Vous trouverez ses coordonnées sur les courriers qui vont ont été adressés ou auprès de votre employeur.

### 2. La réponse apportée ne vous satisfait pas ?

Adressez votre demande par courrier ou par courriel à :

**Service réclamations de l'OCIRP**

17 rue de Marignan - CS 50 003

75008 PARIS

[reclamations@ocirp.fr](mailto:reclamations@ocirp.fr)

### 3. La réponse de l'assureur ne vous satisfait toujours pas ?

Vous pouvez saisir par écrit le Médiateur du CTIP (Centre Technique des institutions de prévoyance) à :

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

10 rue Cambacérès

75008 PARIS

ou avec le [Formulaire de saisine en ligne](#)

## Comment traitons-nous votre réclamation et dans quels délais ?

### 1. Accusé de réception de votre demande

Par courriel ou par courrier (de préférence lettre en recommandé avec AR), nous accusons réception de votre réclamation dans un délai de **10 jours ouvrés maximum** par courrier ou par courriel.

### 2. Étude et traitement de votre demande

■ Dans l'hypothèse où la réponse ne pourrait être fournie immédiatement, nous nous engageons à vous répondre dans un délai **maximum de 60 jours**.

■ Dans le cas contraire, un courrier en AR vous sera adressé pour vous préciser le délai sous lequel une réponse pourra vous être produite.

### 3. Résolution et communication de la décision

Un courrier ou un courriel vous sera adressé pour vous informer que l'action ou la résolution de votre dossier a été mise en œuvre.

## Comment saisir l'OCIRP, assureur de votre contrat ?

L'OCIRP a mis en place un dispositif permettant aux clients de bénéficier d'une procédure de réclamation et de conciliation pour la résolution de leurs litiges. Avant de recourir au service chargé de traiter les réclamations, rapprochez-vous de votre interlocuteur habituel ou l'organisme gestionnaire de votre garantie qui pourra vous proposer des solutions.

Si le désaccord persiste, contactez le service réclamations de l'OCIRP (de préférence par écrit en recommandé avec AR) en précisant les informations suivantes :

- vos nom et prénom ;
- votre date de naissance ;
- vos coordonnées complètes ;
- votre numéro de téléphone et les heures auxquelles il est possible de vous appeler ;

- le numéro de contrat ou de sinistre ;
- l'organisme gestionnaire de votre garantie ;
- la description complète de votre réclamation ;
- la photocopie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation.

## Comment saisir le Médiateur de la protection sociale (CTIP) ?

Avant de recourir aux services du [Médiateur de la protection sociale \(CTIP\)](#), vous devez avoir tenté au préalable de

résoudre directement votre litige par l'envoi d'une réclamation écrite à votre institution de prévoyance.

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de la protection sociale (CTIP).

Pour faciliter la prise en charge de votre demande, il convient de constituer un dossier complet à l'attention du Médiateur de la protection sociale (CTIP) comprenant notamment :

- un courrier libre résumant l'objet de votre litige avec votre institution de prévoyance ;
- l'ensemble des courriers échangés avec votre institution de prévoyance ;

- tout autre document utile au médiateur (exemple : contrat d'assurance ; notice d'information ; tableaux de garanties...). Les saisines du Médiateur doivent être adressées en langue française.

## Dans quels cas le Médiateur de la protection sociale (CTIP) peut-il refuser d'examiner un litige ?

Le Médiateur a la possibilité de ne pas intervenir lorsque :

- vous ne justifiez pas avoir tenté de résoudre au préalable votre litige directement auprès de votre institution par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans votre contrat ;
- votre demande est manifestement infondée ou abusive ;
- votre litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- votre demande a été introduite dans un délai supérieur à un an à compter de votre réclamation auprès de votre institution ;
- votre litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur prévu par

la [Charte de médiation du CTIP](#) : **les décisions rendues au titre de l'action sociale ; le contrôle de la motivation des résiliations, les décisions d'augmentation des cotisations et les procédures de recouvrement des cotisations ne peuvent faire l'objet d'un recours auprès du Médiateur.**

## Textes de référence

Pour plus de renseignements sur la médiation de la consommation, nous vous invitons à prendre connaissance des documents suivants :

- [l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#) ;
- [le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relative à la médiation des litiges de la consommation](#) ;
- [la Médiation de la consommation \(portail de l'Économie et des Finances\)](#) ;
- [la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation](#) ;
- [la Charte de médiation du CTIP](#) ;
- [la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016](#).

## Lexique

### Le client

Le client se définit comme une personne, organisme ou leur représentant qui formule une réclamation.

### La médiation

Elle 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.