Réclamation et médiation

Vous souhaitez effectuer une réclamation ?

Selon la définition de l'ACPR, « une réclamation se définit comme **l'expression d'un mécontentement** envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation. ».

Vous pouvez :

- nous contacter par téléphone au 01 59 24 31 06
- utiliser le formulaire de contact (mettre le lien vers l'espace affilié en attendant que la fonctionnalité soit dispo dans l'espace public)
- nous écrire à l'adresse suivante :

CREPSA
Service Réclamations
Tour Alto
1, place Zaha Hadid
92062 La Défense Cedex

Vous n'êtes pas satisfait par la réponse apportée ?

Vous pouvez adresser une réclamation par courrier en précisant l'objet de votre réclamation, vos coordonnées et votre numéro d'adhérent.

Votre réclamation devra être adressée à :

CREPSA
Service Réclamations
A l'attention du Directeur Retraite Supplémentaire
Tour Alto
1, place Zaha Hadid
92062 La Défense Cedex

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours. Une réponse vous sera adressée sous 1 mois, sauf si la complexité de votre dossier nécessite un délai supplémentaire, ce dont nous vous tiendrons informés.

Vous n'êtes toujours pas satisfait par la réponse apportée ?

Vous pouvez adresser une réclamation par courrier en précisant l'objet de votre réclamation, vos coordonnées, votre numéro d'adhérent et, dans la mesure du possible, la copie de la réponse de la CREPSA que vous contestez toujours.

Votre réclamation devra être adressée à :

SACRA
A l'attention de M. le Président du Directoire
26 Boulevard Haussmann
75 311 PARIS CEDEX 09

Conformément aux préconisations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables et à vous apporter une réponse dans un délai maximal de 1 mois.

Vous avez désormais la possibilité de saisir directement le Médiateur après l'expiration d'un délai de deux mois à la suite de votre première réclamation écrite.

Par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09