

---

# COMMENT EFFECTUER UNE RÉCLAMATION ?

---

Afin de vous accompagner tout au long de la vie de votre contrat, ABELA met tous les moyens en oeuvre pour répondre au mieux à vos attentes.

Dans ce cadre, nous vous proposons une nouvelle procédure de traitement de vos réclamations plus claire et plus efficace.



## QU'EST CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

**ABELA met tout en œuvre pour répondre à l'ensemble de vos questions, demandes d'information et réclamation.**

Une réclamation est **la manifestation de votre mécontentement** sur un aspect de votre contrat ou de son suivi

### **ATTENTION : IL NE S'AGIT DONC PAS...**

- **D'une demande d'information :**  
*Ex : « À quel montant de remboursement ai-je droit ? »*
- **D'une demande de clarification :**  
*Ex : « Je ne comprends pas sur quelle base je dois calculer mon remboursement. »*
- **D'une demande de confirmation :**  
*Ex : « Ai-je bien droit à telle ou telle prestation dans mon contrat ? »*

**SI VOTRE DEMANDE CONSTITUE BIEN UNE RÉCLAMATION,  
SUIVEZ LA PROCÉDURE DE CE FASCICULE**

## UN INTERLOCUTEUR UNIQUE ET ACCESSIBLE

**Pour toute réclamation adressée à ABELA, un point d'entrée unique est mis à votre disposition.**

- Par téléphone : 04 76 67 92 15
- Par mail : [contact.reclamation@abela.fr](mailto:contact.reclamation@abela.fr)
- Par courrier :

ABELA  
1 Avenue Georges Frier  
BP 26  
38501 Voiron Cedex

## COMMENT FORMULER MA RÉCLAMATION ?

**Les réclamations écrites adressées à ABELA doivent être effectuées:**

- Soit par voie électronique
- Soit par voie postale *Les coordonnées sont indiquées ci-dessus.*

**Afin de faciliter le traitement de votre demande, certains éléments devront être précisés lors de votre réclamation :**

- Nom – Prénom
- Numéro de sécurité sociale de l'adhérent concerné
- Coordonnées (adresse postale, adresse électronique valide, n° de téléphone)
- Entreprise / Souscripteur du contrat
- Objet de la réclamation: (adhésion, résiliation, cotisation, remboursement etc..)
- Formulation de votre réclamation (avec pièces jointes le cas échéant)

# SOUS QUEL DÉLAI PUIS-JE OBTENIR MA RÉPONSE ?

**ABELA s'engage au respect de délais de traitement suivants:**

- 1. 10 jours pour accuser réception de votre réclamation** à compter de sa réception par le service réclamations. Un accusé de réception électronique ou postal vous est retourné dès réception de votre demande.
- 1. 2 mois pour vous apporter la réponse la plus adaptée** à votre problématique. Notre réponse vous est adressée selon les mêmes modalités que votre réclamation (voie postale ou électronique).

*Ces délais s'entendent de la durée maximale que ABELA se réserve afin de vous apporter la meilleure réponse possible.*

## EN CAS DE LITIGE

**En cas de litige persistant lors d'une réclamation traitée par nos services, vous pouvez saisir :**

**- Votre porteur de risque est un assureur :** le médiateur de l'assurance

*(<https://www.mediation-assurance.org/>)*

- Par courrier : LA MEDIATION DE L'ASSURANCE  
TSA 50110  
75441 PARIS CEDEX 09

**- Votre porteur de risque est une institution de prévoyance :** le médiateur du CTIP

*(<https://ctip.asso.fr/>)*

- Par courrier : LE MEDIATEUR DU CTIP  
10, rue Cambacérès  
75008 PARIS