

### **Modalités de saisie du service réclamations ou du Médiateur**

Vous avez la possibilité de nous faire part de tout mécontentement. Le cas échéant, **La CAREL et PREMUT** s'efforcent de trouver une solution amiable aux différends susceptibles de survenir relativement au service fourni par ses soins, en qualité de courtier d'assurance.

#### **Détenteurs d'un contrat CAREL :**

Vous pouvez adresser votre réclamation par les voies suivantes : par courrier à l'adresse suivante : **Service réclamations – La CAREL**, 20 rue du Sentier 75002 Paris ou par courriel à l'adresse suivante : [servicereclamations@lacarel.fr](mailto:servicereclamations@lacarel.fr)

#### **Détenteurs d'un contrat PREMUT :**

Vous pouvez adresser votre réclamation par les voies suivantes : par courrier à l'adresse suivante : **Service réclamations – Mutuelle Epargne Retraite**, 17 Rue de la Victoire, 69003 Lyon, ou par courriel à l'adresse suivante : [reclamation@mutuelleepargneretraite.fr](mailto:reclamation@mutuelleepargneretraite.fr)

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, **La CAREL et PREMUT** :

- accusera réception de la réclamation dans un délai de dix jours à compter de son envoi lorsqu'aucune réponse n'aura pu être apportée dans ce même délai.
- apportera une réponse définitive dans les deux mois suivant son envoi, sauf difficulté particulière justifiant un délai de traitement plus long.

Dans le cas où la réponse apportée par le service réclamations ne vous semble toujours pas suffisante ou adaptée, ou en cas d'absence de réponse, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF)

- par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de la Mutualité française-FNMF- 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS Cedex 15, ou
- par internet par le dépôt d'une demande en ligne sur le site du Médiateur à l'adresse suivante : <https://www.mediateur-mutualite.fr/>

En dernier lieu, à défaut d'accord amiable trouvé entre les parties, il est rappelé que la relation contractuelle pouvant naître avec votre courtier d'assurance est soumise à la loi française. Tout litige relatif à sa validité, son interprétation ou à son exécution pourra être porté devant les tribunaux compétents.

- **Vos données à caractère personnel**

Les informations personnelles et nominatives vous concernant ainsi que celles de vos ayants droit sont traitées par Tutélaire, en tant que responsable de traitement dans le cadre de la gestion de votre contrat, dont le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté en adressant un email à l'adresse suivante :

[dpo@tutelaire.fr](mailto:dpo@tutelaire.fr). Dans le cadre de la délégation de gestion, La CAREL ainsi que PREMUT traitent pour le compte de Tutélaire vos données à caractère personnel et de vos bénéficiaires, et agit en qualité de sous-traitant.

À ce titre, Tutélaire, La CAREL et PREMUT s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel, telle qu'issue notamment (i) de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et de ses textes d'application, et (ii) du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD »).

Les données à caractère personnel collectées font l'objet d'un traitement ayant pour finalités la gestion et l'exécution du contrat, la gestion du risque et la réalisation d'opérations de prospection commerciale. Ces traitements ont pour base légale l'exécution du contrat.

Ces données à caractère personnel sont couvertes par le secret professionnel. Toutefois, elles pourront être communiquées, dans le respect des finalités susmentionnées, à des sous-traitants, prestataires et réassureurs, en vue de l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Elles pourront également être transmises, à leur demande, aux auditeurs de Tutélaire, à son Autorité de contrôle ainsi qu'aux autorités administratives ou judiciaires, étant précisé qu'aucun transfert de ces données n'a lieu en dehors de l'Espace Économique Européen.

Les données collectées sont conservées pendant la durée du contrat, et au-delà, pendant la durée de la prescription applicable selon les cas, conformément notamment aux dispositions du Code des assurances, du Code de la sécurité sociale, du Code de la mutualité et du Code civil.

En application de la réglementation applicable, vous et vos ayants droit avez la possibilité d'exercer vos droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de limitation du traitement s'agissant de toute donnée à caractère personnel qui figurerait dans les fichiers de Tutélaire ou, le cas échéant, des tiers listés ci-dessus.

**Détenteurs d'un contrat CAREL :**

Adresser un email à l'adresse suivante : [dpo.carel@carelmutuelle.fr](mailto:dpo.carel@carelmutuelle.fr) ou par courrier simple, accompagné d'une copie d'un justificatif d'identité comportant la signature de son titulaire ainsi qu'en précisant l'adresse à laquelle la réponse de La CAREL doit parvenir, au siège de La CAREL- Délégué à la protection des données personnelles – 20 rue du Sentier 75002 Paris.

## Détenteurs d'un contrat PREMUT :

Adresser un email à l'adresse suivante [dpd@mutuelleepargneretraite.fr](mailto:dpd@mutuelleepargneretraite.fr) , ou par courrier simple, accompagné d'une copie d'un justificatif d'identité comportant la signature de son titulaire ainsi qu'en précisant l'adresse à laquelle la réponse de La CAREL doit parvenir, au siège de La CAREL – , 20 rue du Sentier 75002 Paris.

Vous et vos ayants droit avez la possibilité de se voir transmettre l'ensemble de leurs données personnelles dans un format structuré dans le cas où ils souhaiteraient les transmettre à un autre responsable de traitement ainsi que du droit de demander que leurs données ne soient plus soumises au traitement décrit.

Vos ayants droit peuvent également, à tout moment, modifier ou révoquer les directives fixées par les membres participants relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs données à caractère personnel après leur décès.

Vous et vos ayants droit avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).