



Traitemen^t des Réclamations

WTW en France



WTW en France

WTW en France s'est doté d'un dispositif efficient dédié au traitement de vos réclamations.

Ainsi, pour effectuer une déclaration actant de votre mécontentement, nous vous invitons à suivre le lien de l'activité concernée et à compléter le formulaire WTW ou à nous envoyer un email avec vos références (adhérent, contrat, l'immatriculation, le numéro de client...) et un résumé de votre réclamation.

Vous recevrez un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables suivant la date d'envoi et une réponse définitive vous sera fournie dans un délai maximum de 2 mois.

Pour les réclamations formulées à l'oral, nous vous invitons à formaliser votre mécontentement au moyen d'un support écrit durable, s'il ne peut vous être donné immédiatement entière satisfaction.



Comment formuler une réclamation

Dans le cas où vous seriez mécontent de nos services, nous vous invitons à nous contacter via :

Le service compétent, en complétant le formulaire :

<https://forms.office.com/r/gsjSLEqnyz>

Un courrier à l'adresse suivante : Service Réclamations
Tour Hekla - 52 avenue du Général de Gaulle 92 800 Puteaux.

Si malgré tout le soin apporté à notre gestion, aucune réponse satisfaisante n'a été obtenue après votre réclamation écrite, vous avez la possibilité de contacter le médiateur immédiatement ou, en cas de non-réponse, dans un délai de 2 mois après l'envoi de votre première réclamation écrite.

Pour obtenir les coordonnées du médiateur ayant trait à votre dossier, veuillez sélectionner l'activité d'assurance concernée :



Automobile
(Flotte, panne)



Santé



Conseil/courtage



Autres (chevaux, transport,
dommage, construction,
responsabilité civile,
emprunteur, nautisme...)



Prévoyance, Arrêts
malades, Décès...



Moyens de paiement



Non assuré



Retraite



La saisine du médiateur n'est pas recevable dans les situations suivantes :

- Votre première réclamation écrite auprès de WTW date de plus d'un an
- Vous avez engagé une action en justice
- Votre litige est en cours d'étude auprès d'un autre médiateur
- Votre demande est manifestement infondée ou abusive

Médiateurs :

Vous avez contacté nos services et notre réponse ne vous convient pas, ou vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de 2 mois. Si votre première réclamation date de moins d'un an et que vous n'avez pas engagé d'action en justice ou auprès d'un autre médiateur, vous pouvez saisir le médiateur approprié en fonction de votre assureur :

La Médiation de l'Assurance (LMA)
TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09
www.mediation-assurance.org

FNMF – Le Médiateur de la Mutualité Française
255 rue de Vaugirard – 75719 PARIS cedex 15
saisine.mediateur-mutualite.fr

CTIP – Le Médiateur de la Protection Sociale
10 rue Cambacérès – 75008 PARIS
ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip

CNPM – Med Conso Dev
Médiation Consommation Développement
Centre d'affaires Stéphanois – Immeuble l'horizon –
Esplanade de France. 3, rue J. Constant Milleret 42000
Saint Etienne – www.cnpm-mediation-consommation.eu

Allianz, Arial, CNP Assurances, AXA, CARDIF, CNP Assurances Protection Sociale, Genrali, Groupama Gan Vie, MMA, Mutex, Mutuelle Générale de la Distribution, Predica, Quatrem, SMA Vie BTP, Sogecap, Swiss Life...

[Liste complète des assureurs travaillant avec WTW](#)

Adhérents LMA: <https://formulaire.mediation-assurance.org/societes>

Apicil Mutuelle, Territoria Mutuelle, Mutuelle Uneo, Aesio Mutuelle, Mutuelle MIP L'Entreprise Santé (MIP), Interiale Mutuelle, Mutuelle Viasanté, Mutuelle Familiale, Lamie Mutuelle, Union Nationale Mutualiste Interprofessionnelle (UNMI)...

[Liste complète des assureurs travaillant avec WTW](#)

Adhérents FNMF: <https://www.mediateur-mutualite.fr/saisir-le-mEDIATEUR/>

A.P.G.I.S., A2vip, Ag2r, Agrica, Apicil Prévoyance, Anips, Audiens, Ciprev, Carcept, Ipeca, Ipsec, Klesia, Malakoff Humanis Prévoyance, Uni Prévoyance, Arpège Prévoyance...

[Liste complète des assureurs travaillant avec WTW](#)

Adhérents CTIP: <https://www.ctip.asso.fr/wp-content/uploads/2025/04/Mediation-de-la-protection-sociale-CTIP-Liste-des-adherents-2025.pdf>

Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale, Harmonie Mutuelle, Mutuelle des Chambres de Commerce et d'Industrie, Smatis France, MGEN Solutions

Médiateur : La Médiation de l'Assurance

Si malgré tout le soin apporté à notre gestion, aucune réponse satisfaisante n'est obtenue après votre réclamation écrite, vous avez la possibilité de contacter le médiateur immédiatement, ou, en cas de non-réponse, dans un délai de 2 mois après l'envoi de votre première réclamation écrite.

La Médiation de l'Assurance est une association indépendante des compagnies d'assurance.

Comment saisir le médiateur ?

Il est possible, gratuitement, de saisir la Médiation de l'assurance de deux manières :

- Par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75 441 Paris Cedex 09
- Par voie électronique : rendez-vous sur le site officiel de la [Médiation de l'Assurance](#).



La saisine du médiateur n'est pas recevable dans les situations suivantes :

- Votre première réclamation écrite auprès de WTW date de plus d'un an
- Vous avez engagé une action en justice
- Votre litige est en cours d'étude auprès d'un autre médiateur
- Votre demande est manifestement infondée ou abusive

La Médiation de l'Assurance : Liste des partenaires assureurs WTW adhérents

Acte Vie	CNP Assurances Protection Sociale (LMG)	Mutuelle Saint Christophe Assurances
Allianz Vie	Generali Vie	Ocirp-Vie
Apicil Life	GFA Caraïbes	Prédica
Arial CNP Assurances	Groupama Gan Vie	Prudence Créole
AWP Health & Life Spa	Groupama Grand Est	Quatrem
Axa France Vie	Groupama Nord Est	SMA Vie BTP
BPCE Assurances IARD	Groupama Rhône Alpes Auvergne	Société d'Assurances Mutuelles Bretagne Océan (SAMBO)
BPCE IARD	Humanis Assurances	Sogecap
BPCE Prévoyance	Macifilia	Swiss Life Prévoyance et Santé
BPCE Vie	MMA IARD	
Cardif	Mutex	
CNP Assurances	Mutuelle Générale de la Distribution	

Le médiateur du CTIP: Liste des partenaires assureurs WTW Adhérents

Ag2r Prévoyance	Caisses Réunionnaises de Prévoyance	Apgis
Arpège Prévoyance	Carcept Prévoyance	Ciprev (Victor Hugo)
Agrica	Klésia Prévoyance	Ipeca Prévoyance
A2vip	Malakoff Humanis	Uniprévoyance
Apicil Prévoyance	Malakoff Humanis Prévoyance	Ocirp
Audiens Santé Prévoyance	Anips	Ipsec

Le médiateur de la FNMF : Liste des partenaires assureurs WTW Adhérents

Apicil Mutuelle	Aesio Mutuelle	France Mutuelle
Solimut Mutuelle de France	Mutuelle Mieux-Être	Lamie Mutuelle
Mutuelle du Bâtiment et des Travaux Publics du Sud Est (MBTP SE)	Mutuelle MIP L'Entreprise Santé (MIP)	Société Mutualiste Interprofessionnelle
Territoria Mutuelle	Interiale Mutuelle	Union Nationale Mutualiste Interprofessionnelle (UNMI)
Mutuelle Générale de l'Économie des Finances et de l'Industrie (MGEFI)	Mutuelle Viasanté	Mutuelle Malakoff Humanis
Mutuelle Unéo	Mutuelle Familiale	