

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

On entend par réclamation, toute déclaration, sous quelle que forme que ce soit (lettre, courriel, appel téléphonique) faisant état d'une insatisfaction, d'un mécontentement ou d'une déception.

Nous avons le souhait de répondre, dans les meilleurs délais à toutes vos insatisfactions éventuelles.

### A ce titre, plusieurs niveaux de traitement des réclamations sont à votre disposition.

Ces niveaux sont fonction du contrat détenu.

**I - Tout d'abord**, vous pouvez à tout moment vous adresser à votre interlocuteur habituel (bancaire ou courtier apporteur) afin de résoudre tout problème relatif à la bonne exécution de votre contrat. Pour identifier cet interlocuteur, reportez-vous à la Note ou Notice d'Information du contrat remise lors de la conclusion du contrat.

**II - Si le litige éventuel demeure**, vous pouvez adresser :

- ▶ une réclamation écrite **portant sur la gestion de l'adhésion ou d'un sinistre** à l'Assureur (PREPAR-VIE ou PREPAR-IARD, Tour Franklin, 100-101 terrasse Boieldieu, 92042 PARIS LA DEFENSE Cedex, Téléphone : 01 41 25 40 49 (numéro non surtaxé)), ou à son gestionnaire délégué\*.  
Pour toute réclamation **portant sur la commercialisation de l'adhésion**, l'Assureur ou son gestionnaire délégué la fera suivre au distributeur du contrat, pour qu'il l'instruise.
  - ▶ votre réclamation d'ordre médical auprès de la Cellule Médicale/Médecin Conseil de PREPAR-VIE (Tour Franklin, 100-101 terrasse Boieldieu, 92042 PARIS LA DEFENSE Cedex, Téléphone : 01 41 25 41 49 (numéro non surtaxé)) ou celle de son gestionnaire délégué\*.
- Le destinataire de la réclamation (l'Assureur, son gestionnaire délégué ou le distributeur du contrat) s'engage à vous accuser réception de la demande dans un délai maximum de dix jours ouvrables à compter de sa réception et à apporter une réponse au maximum dans les deux mois, sauf délais contractuels plus contraignants prévus par le destinataire de la réclamation.

*\* dont les coordonnées figurent sur la Notice d'Information, qui vous a été remise à la conclusion du contrat.*

**III - Enfin, en cas de désaccord définitif**, vous avez la faculté de faire appel à un Médiateur compétent, dont l'Assureur ou le distributeur du contrat vous communiquera les coordonnées dans son dernier courrier de réponse, une fois toutes les voies de recours internes épuisées.

**Selon le type de contrat d'assurance concerné par la réclamation et l'objet de la réclamation**, le Médiateur compétent sera celui choisi par l'Assureur (**PRINCIPE**) ou celui choisi par la Banque distributrice de nos contrats (**EXCEPTION**).

Les litiges relatifs à la **COMMERCIALISATION des contrats d'assurance, portant sur le devoir de conseil et/ou une obligation d'information**, distribués par un Etablissement de crédit, relèvent de la SEULE compétence du Médiateur auquel l'Etablissement de crédit a recours.

Etablissement de crédit distribuant nos contrats	Médiateur auquel la Banque a recours
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ BRED Banque Populaire</li><li>▶ SOFIDER et BRED COFILEASE</li></ul>	<b>Monsieur le Médiateur de la consommation auprès de la FNBP</b> (Fédération Nationale des Banques Populaires) Service Relations Clientèle 76 – 78 Avenue de France 75013 PARIS
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ SBE</li><li>▶ BCI</li><li>▶ SOCREDO</li><li>▶ BBVA</li></ul>	Celui de la FBF : <b>Monsieur le Médiateur, CS 151, 75422 PARIS cedex 09</b> ou par courriel : <a href="mailto:mediateur@fbf.fr">mediateur@fbf.fr</a> ou le saisir en ligne, grâce à un formulaire spécifique sur le site <a href="http://www.lemediateur.fbf.fr/">http://www.lemediateur.fbf.fr/</a>

Tous les autres litiges que vous rencontrez relèvent de la compétence du **Médiateur de l'Assurance**.

Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante : **La Médiation de l'Assurance, TSA 50 110 - 75441 PARIS cedex 09** ou le saisir en ligne sur le site : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

### Bon à savoir

- ▶ La saisine du Médiateur ne peut être le fait que de personnes physiques **n'agissant pas pour des motifs professionnels**.
- ▶ La saisine du Médiateur est possible, **UNIQUEMENT après épuisement des moyens de règlement internes à l'entreprise d'assurance**, une fois que vous avez eu connaissance de la position **définitive** de l'Assureur ou du distributeur et communication des coordonnées du médiateur compétent pour le règlement du litige.
- ▶ Le recours au Médiateur ne peut être fait parallèlement à la saisine des tribunaux.  
Cependant, ce recours ne porte pas atteinte à une éventuelle procédure contentieuse ultérieure : le délai de prescription de l'action en justice est interrompu à compter de la saisine du Médiateur et pendant le délai de traitement de la réclamation par le Médiateur.