

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS-MEDIATION (réservé aux personnes physiques)

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, un ou 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 sa conclusion.

II - Si le litige éventuel demeure, vous pouvez, selon l'objet de votre mécontentement, vous adresser à :

OBJET DE LA RÉCLAMATION	INTERLOCUTEUR
Relative à la gestion de l'adhésion ou d'un sinistre	L'Assureur (PREPAR-VIE ou PREPAR-IARD, Immeuble Le Village 1 - Quartier Valmy - 33 Place Ronde - CS 90241 - 92981 Paris La Défense cedex, Téléphone : 01 41 25 40 49 (numéro non surtaxé)), ou à son gestionnaire délégué*.
Relative aux modalités de commercialisation	L'Assureur du contrat (cf ci-dessus) ou son gestionnaire délégué, <u>qui la fera suivre</u> au distributeur du contrat, pour qu'il l'instruise.
D'ordre médical	La Cellule Médicale/Médecin Conseil de PREPAR-VIE (Immeuble Le Village 1 - Quartier Valmy - 33 Place Ronde - CS 90241 - 92981 Paris La Défense cedex, Téléphone : 01 41 25 41 49 (numéro non surtaxé)) ou celle de son gestionnaire délégué*.

* dont les coordonnées figurent sur la Note ou notice d'Information, remise à la conclusion du contrat.

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.

III - Enfin, en cas de désaccord définitif, une fois toutes les voies de recours internes épuisées, tout client personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels, peut faire appel au Médiateur compétent, dont l'Assureur ou le distributeur du contrat lui communiquera les coordonnées dans son courrier de réponse.

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. Celui-ci pouvant évoluer au fil du temps, reportez-vous au site internet de votre banque, pour avoir ses coordonnées actualisées.

ÉTABLISSEMENT DISTRIBUANT NOS CONTRATS	MÉDIATEUR COMPÉTENT EN DATE DU 03/09/2021
BRED Banque Populaire SOFIDER et BRED COFILEASE	Monsieur le Médiateur de la consommation auprès de la FBNP (Fédération Nationale des Banques populaires) Service Relations Clientèle 76 – 78 Avenue de France 75013 Paris.
SBE	Médiateur de la SBE , Boite Postale 151, 75422 Paris cedex 09 ou directement sur son site http://lemediateur.fbf.fr (onglet «Accéder au formulaire»).
BCI	Le Médiateur de l'Assurance (cf ci-après).
SOCREDO	Celui de la FBF : Monsieur le Médiateur, CS 151, 75422 Paris cedex 09 ou par courriel : mediateur@fbf.fr ou le saisir en ligne, grâce à un formulaire spécifique sur le site http://www.lemediateur.fbf.fr/ .

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**

Bon à savoir

- 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.
- 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.