

Assurons
un monde
plus ouvert



Guide pour effectuer une réclamation

Assurances véhicule, habitation et du quotidien



Comment effectuer une réclamation ?

Vous souhaitez effectuer une réclamation auprès de CNP Assurances IARD. Elle concerne une assurance véhicule, habitation ou du quotidien.

Vous trouverez dans ce document les coordonnées nécessaires et les étapes à suivre pour faciliter la prise en charge de votre dossier.

Vous devez nous communiquer :

- vos informations personnelles : nom, prénom, date de naissance, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse postale
- vos références : numéro de contrat, de dossier en cours ou de compte individuel
- la nature exacte de votre demande
- l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne compréhension de votre dossier



Conservez les originaux de vos documents et une copie de nos échanges.

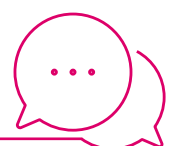
Vous recevrez ensuite :

- un accusé de réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation,
- une réponse dans un délai maximum de 2 mois à compter de l'envoi de votre réclamation.

Si notre réponse ne vous convient pas ou si vous êtes sans réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation, vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance :

- sur le site internet : mediation-assurance.org/ Vous disposez d'un formulaire en ligne « Je saisis le médiateur ». Ce canal est à privilégier pour une prise en charge plus rapide.
- par courrier à : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75 441 Paris cedex 09

Le médiateur est un intervenant extérieur qui agit en toute indépendance. Il a pour mission de se prononcer sur les litiges en droit et en équité. Vous pouvez le solliciter dans le délai d'un an à compter de l'envoi de votre réclamation.



Nom du contrat et/ou de la garantie		Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
Assurance Auto	Pour les garanties d'assurance	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Pas de recours	
	Pour les garanties d'assistance	Filassistance International Service Qualité 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Mail : qualite@filassistance.fr Site internet : Filassistance.fr rubrique : Contactez-nous	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	
Assurance Habitation	Pour les garanties d'assurance	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - TSA 2649 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Pas de recours	
	Pour les garanties d'assistance	Filassistance International Service Réclamations 108, Bureaux de la Colline 92213 Saint Cloud Cedex Mail : qualite@filassistance.fr Site internet : Filassistance.fr rubrique : Contactez-nous	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	
Risques spécifiques Automobile Assurance Deux Roues		Veuillez-vous référer à vos Conditions Générales remises lors de votre souscription		

Nom du contrat et/ou de la garantie	Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
<p align="center">Assurance Protection Juridique</p>	<p>La Banque Postale Assurances IARD Service Protection Juridique-Qualité TSA 41234 92919 La Défense Cedex</p> <p>Mail : reclamation@groupama-pj.fr</p>	<p>CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX</p>	
<p align="center">Assurance Appareils Nomades</p>	<p>La Banque Postale Assurances IARD Assurant France Service Consommateurs 195 rue Victor Baltard, 13290 Aix-en-Provence</p> <p>Mail : service-partenaire-lbpai@assurant.com</p>	<p>CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX</p>	

Nom du contrat et/ou de la garantie	Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
<p>Assurance Extension de Garantie</p>	<p>La Banque Postale Assurances IARD Service consommateurs</p> <p>Assurant France Extension de garantie</p> <p>195 rue Victor Baltard 13290 Aix-en-Provence</p> <p>Mail : service-partenaire-lbpai@assurant.com</p>	<p>CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX</p>	
<p>Assurance Prolongation Garantie Constructeur</p>	<p>La Banque Postale Assurances IARD Service consommateurs</p> <p>Assurant France Prolongation de garantie constructeur</p> <p>195 rue Victor Baltard 13290 Aix-en-Provence</p> <p>Mail : service-partenaire-lbpai@assurant.com</p>	<p>CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX</p>	

Nom du contrat et/ou de la garantie		Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
Assurance Moyens de paiement Alliatys	Sécurité Chèques	La Banque Postale Centre National de l'Assurance Service Alliatys - CS 30000 86610 Poitiers Cedex 09 Mail : service.qualite-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr Sécurité fraude : Mail : fr.sinistres.dom.ars@wtwco.com	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 36950 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Distributeur LBP : La Direction des Réclamations de Paris de LBP Mail : reclamation.cf-paris@labanque-postale.fr
	Sécurité Cartes			
	Sécurité Paiement mobile sans contact			
	Sécurité Frais annexes forfaitaires liés à la fraude sur internet			
	Sécurité Espèces			
	Sécurité Clés / Papiers			
	Sécurité Produits Nomades			
	Sécurité Fraude			
	Forfait Décès accidentel	La Banque Postale Assurance Santé Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims Cedex	Pas de recours	
	Sécurité Juridique	Groupama Protection Juridique Service Réclamations TSA 41234 - 92919 La Défense Cedex Mail : reclamation@groupama-pj.fr		
Protection de l'Identité	Concernant le volet technique de la garantie E-réputation (composé de la Demande de Suppression et de l'Enfouissement) : iProtego SAS 13, rue Trigrance 13002 Marseille			
E-Reputation	iProtego SAS 13, rue Trigrance 13002 Marseille			

Nom du contrat et/ou de la garantie		Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
Assurance Cartes bleues		Remontées Clients TSA 29999 92230 Gennevilliers Mail : service.qualite-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr		
	Visa Business	Service Carte Business	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 36950 95905 Cergy Pontoise CEDEX	
	Visa Gold Business	Service Carte Gold Business		
	E-Carte Bleue	Service e-Carte Bleue		
	Platinum Business	Service Carte Platinum Business		
	Visa Premier	Service Carte Premier		
	Visa Platinum	Service Carte Platinum		
	Visa Infinite	Service Carte Infinite		
	Visa Classic	Service Carte Classic		

Nom du contrat et/ou de la garantie	Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
<p>Assurance Ma French Bank</p>	<p>Ma French Bank Service réclamations CS 30034 59891 Lille Cedex 9</p> <p>Mail : service.qualite-carte.mafrenchbank@europ-assistance.fr</p>	<p>Concernant l'adhésion : Ma French Bank Service Recours CS 30034 - 59891 LILLE CEDEX 9</p> <p>En cas de sinistre concernant les garanties « Carte/paiement mobile », « Espèces », « Clés/papiers », « Bonne fin de livraison » et « Achat » :</p> <p>CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 36950 95905 Cergy Pontoise CEDEX «</p>	

Nom du contrat et/ou de la garantie	Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
<p>Assurance carte Mes garanties</p>	<p>En cas de sinistre concernant les garanties « information juridique », « usurpation d'identité » et « E-réputation » :</p> <p>GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE Service réclamations TSA 41234 92919 La Défense Cedex</p> <p>Mail : reclamation@groupama-pj.fr</p> <p>En cas de réclamation concernant le volet technique de la garantie E-réputation :</p> <p>iProtego SAS Service qualité 13 rue Trigance 13002 MARSEILLE</p> <p>Mail : sav@iprotego.com 09 69 36 20 10</p>		
<p>Assurance carte Ideal</p>	<p>Service Assurance Carte Idéale Ma French Bank Réclamations Clients – TSA 29999 92230 Gennevilliers</p> <p>Mail : service.qualite-carte.mafrenchbank@europ-assistance.fr</p>	<p>CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 36950 95905 Cergy Pontoise CEDEX</p>	

Nom du contrat et/ou de la garantie	Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
Assurance carte Original	Service Assurance Carte Ma French Bank Remontées Clients – TSA 29999 92230 Gennevilliers Mail : service.qualite-carte.mafrenchbank@europ-assistance.fr	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 36950 95905 Cergy Pontoise CEDEX	
Assurance Habitation Lovys	LOVYS Service Réclamations 38 rue des Jeuneurs 75002 – PARIS Mail : reclamation@lovys.com	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	

Nom du contrat et/ou de la garantie		Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
Assurance Smartphone Lovys		Service Consommateurs LOVYS 38 rue des Jeuneurs 75002 – PARIS Mail : reclamations@lovys.com	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	
Assurance Swing		La Banque Postale – Centre National de l'Assurance SERVICE GARANTIE SWING 86610 Poitiers Cedex 09	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 36950 95905 Cergy Pontoise CEDEX	
Assurance Mobile LPM	Adhésion et gestion de contrats	Conseiller spécialisé indiqué dans le Contrat d'abonnement A défaut, La Poste Mobile – Service Clients TSA 16759 95905 Cergy Pontoise cedex 9 Mail : escaladelpm@lapostemobile.fr	La Poste Mobile – Service Consommateurs TSA 16759 95905 Cergy Pontoise cedex 9	
	Sinistres	WILLIS TOWERS WATSON FRANCE / Assurances LA POSTE MOBILE – Service Réclamation TSA 24286 77283 AVON CEDEX 0805.690.933 Mail : reclamation.affinitaire@grassavoye.com	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	

Nom du contrat et/ou de la garantie		Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
Assurance Tablette Ardoiz	Adhésion et gestion de contrats	<p>Conseiller spécialisé indiqué dans le Contrat d'abonnement</p> <p>A défaut, Data Base Factory Comdata Holding France - Ardoiz 1 avenue du Général de Gaulle 92635 Gennevilliers Cedex</p> <p>Mail : assistance@ardoiz.fr</p>	<p>Service Recours Tikeasy 6 rue Rose Dieng Kuntz 44300 NANTES.</p>	
	Sinistres	<p>WTW France/ Assurance ARDOIZ Service Réclamation TSA 24286 77283 AVON CEDEX</p> <p>Mail : reclamation.affinitaire@grassavoye.com</p>	<p>WTW France/ Assurance ARDOIZ Service Recours TSA 24 286 77283 AVON CEDEX</p>	
Assurance CYBER	Sinistres	<p>WILLIS TOWERS WATSON France / Assurance Cyber Service Réclamations TSA 34287 77283 AVON CEDEX</p>		

