

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	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance Auto	L'information et le conseil qui vous a été dispensé par CNP Assurances IARD sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assistance	Filassistance International Service Qualité 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Mail : <u>qualite@filassistance.fr</u> Site internet : Filassistance.fr Rubrique : « Contactez-nous »	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX
Assurance Habitation	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assistance	Filassistance International Service Qualité 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Mail : <u>qualite@filassistance.fr</u> Site internet : Filassistance.fr Rubrique : « Contactez-nous »	CNP Assurances IARD Service Consommateurs 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	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance Protection Juridique	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assurance	La Banque Postale Assurances IARD Service Protection Juridique-Qualité TSA 41234 92919 La Défense CEDEX Mail : <u>reclamation@ groupama-pj.fr</u>	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX
Assurance Scolaire	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assistance	FILASSISTANCE Service Réclamations 108 bureaux de la Colline 92213 Saint Cloud CEDEX Par mail à l'adresse : <u>qualité@filassistance.fr</u>	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance Santé des Animaux	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
Assurance Appareils Nomades	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assurance	ASSURANT FRANCE – Appareil Nomades- CNP ASSURANCES IARD - 195 rue Victor Baltard, 13290 Aix-en-Provence. Par mail à l'adresse : service-reclamation-cnp@ assurant.com	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance Extension de Garantie	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assurance	ASSURANT FRANCE – EXTENSION DE GARANTIE - CNP ASSURANCES IARD - 195 rue Victor Baltard, 13290 Aix-en-Provence. Par mail à l'adresse : service-reclamation-cnp@ assurant.com	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX
Assurance Prolongation Garantie Constructeur	Vos garanties d'assurance	Service consommateurs ASSURANT FRANCE – PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUC- TEUR LA BANQUE POSTALE - CS 20 530 – 13593 Aix-en- Provence CEDEX 3.	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance Moyens de paiement Alliatys	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	Distributeur LBP : La Direction des Réclamations de Paris de LBP Mail : <u>reclamation.cf-paris@ labanquepostale.fr</u> En cas de difficultés relatives à son adhésion, l'Adhérent doit soit : - envoyer un message via la messagerie sécurisée depuis son Espace Client Internet du site labanque- postale.fr, - s'adresser à son bureau de poste, - contacter son Service Clients soit par courrier à l'adresse figurant dans ses relevés de compte soit par téléphone au 3639 (service gratuit + prix appel). La Banque s'engage à répondre dans les meilleurs délais	
	L'une de vos garanties suivantes : Sécurité Chèques 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	La Banque Postale Centre de Relation et d'Expertise Assurance - Service Alliatys – CS 30000 86610 Poitiers CEDEX 09 Par mail à l'adresse : <u>service.qualite-cartes@ ea-assurances. labanquepostale.fr</u>	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX
	Sécurité Fraude	Mail Sécurité fraude : <u>fr.sinistres.dom.ars@ wtwco.com</u>	
	Votre Forfait Décès Accidentel	CNP Assurances Santé individuelle Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX	Absence de voie de recours

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance Moyens de paiement Alliatys	L'une de vos garanties suivantes : Sécurité Juridique Protection de l'Identité	Groupama Protection Juridique Service Réclamations TSA 41234 - 92919 La Défense CEDEX - Par mail à l'adresse : <u>reclamation@ groupama-pj.fr</u>	Absence de voie de recours
	Votre garantie E-Réputation	iProtego SAS 13, rue Trigance 13002 Marseille	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assistance	FILASSISTANCE Service Réclamations 108 bureaux de la Colline 92213 Saint Cloud CEDEX - Par mail à l'adresse : <u>qualité@filassistance.fr</u>	CNP Assurances IARD Service Recours Service Consommateurs - Service Recours - TSA 36950 95905 Cergy Pontoise CE- DEX

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance Cartes Bleues	Visa Business	Service Carte Business Remontées Clients TSA 29999 92230 Gennevilliers Par mail à : <u>service.qualite-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr</u>	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX
	Visa Gold Business	Service Carte Gold Business Remontées Clients TSA 29999 92230 Gennevilliers Par mail à : <u>service.qualite-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr</u>	
	E-Carte Bleue	Service e-Carte Bleue Remontées Clients TSA 29999 92230 Gennevilliers Par mail : <u>service.qualite-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr</u>	
	Platinum Business	Service Carte Platinum Business Remontées Clients TSA 29999 92230 Gennevilliers Par mail à : <u>service.qualite-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr</u>	
	Visa Premier	Service Carte Premier Remontées Clients TSA 29999 92230 Gennevilliers Par mail à : <u>service.qualite-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr</u>	
	Visa Platinum	Service Carte Platinum Business Remontées Clients TSA 29999 92230 Gennevilliers Par mail à : <u>service.qualite-cartes@ea-assurances.labanquepostale.fr</u>	

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance Cartes Bleues	Visa Infinite	Service Carte Infinite Remontées Clients TSA 29999 92230 Gennevilliers Par mail à : <u>service.qualité-cartes@ ea-assurances. labanquepostale.fr</u>	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX
	Visa Classic	Service Carte Classic Remontées Clients TSA 29999 92230 Gennevilliers Par mail à : <u>service.qualité-cartes@ ea-assurances. labanquepostale.fr</u>	
Assurance Ma French Bank (Mes Garanties Carte Ideal Carte Original)	En cas de sinistre concer- nant l'une de vos garanties suivantes : Carte / Paiement mobile Espèces Clés / Papiers Bonne fin de livraison Achat	Ma French Bank Service réclamations CS 30034 59891 Lille CEDEX 9 Par mail à : <u>service.qualite-carte. mafrenchbank@ europ-assistance.fr</u>	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 36950 95905 Cergy Pontoise CEDEX
	Assurance Habitation Lovys Assurance Smarthphone Lovys	LOVYS Service Réclamations 38 rue des Jeuneurs 75002 PARIS Par mail à : <u>reclamation@lovys.com</u>	Service recours LOVYS 38 rue des Jeuneurs 75002 PARIS
Assurance Swing		La Banque Postale Centre National de l'Assurance SERVICE GARANTIE SWING 86619 POITIERS CEDEX 09	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 36950 95905 Cergy Pontoise

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance Mobile La Poste Mobile	Votre adhésion ou la gestion de votre contrat	<p>Conseiller spécialisé indiqué dans votre Contrat d'abon- nement.</p> <p>A défaut : La Poste Mobile Service Clients TSA 16759 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9</p> <p>Par mail à : <a href="mailto:escaladelpm@lapostemo-
bile.fr">escaladelpm@lapostemo- bile.fr</p>	<p>La Poste Mobile Service consommateurs TSA 16759 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9</p>
	Un sinistre	<p>WILLIS TOWERS WATSON France Assurances LA POSTE MO- BILE Service Réclamations TSA 24286 77283 AVON CEDEX</p> <p>Par mail à : <a href="mailto:reclamation.affinitaire@
grassavoye.com">reclamation.affinitaire@ grassavoye.com</p> <p>0805.690.933</p>	<p>CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 36950 95905 Cergy Pontoise</p>
Assurance CYBER	Un sinistre	<p>WILLIS TOWERS WATSON France Assurances Cyber Service Réclamations TSA 34287 77283 AVON CEDEX</p>	?

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Helios	Un sinistre	En cas de réclamation relative aux garanties d'assurances liées à la Carte assurée, l'Assuré peut adresser sa demande via l'application Helios. Dans l'onglet où sont présentées les garanties, l'assuré peut appuyer sur le bouton « faire une réclamation »	
	Assistance	FILASSISTANCE INTERNATIONAL - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Par mail à <u>qualite@filassistance.fr</u>	
Assurance Carte MILLEIS	Visa Premier	Département Réclamations de SPB 71, quai Colbert CS 90000 76095 Le Havre CEDEX Par mail à <u>reclamations@spb.eu</u>	CNP Caution – Département Activités Emprunteurs Service Prestations – Unité Réclamations TSA 81566 75716 Paris CEDEX 15
	Visa Classic	MARSH S.A.S - MILLEIS Service Réclamation cartes TSA 59201 92088 Paris La Défense CEDEX Par mail à <u>reclamation.milleis@assurance.marsh.com</u>	

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
<p align="center">Assurance Carte MILLEIS</p>	<p align="center">Visa Platinum</p>	<p align="center">Service Qualité d'Europ Assistance France, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers</p> <p align="center">Par mail à service.qualite@europ-assistance.fr</p>	<p align="center">CNP Caution – Département Activités Emprunteurs Service Prestations – Unité Réclamations TSA 81566 75716 Paris CEDEX 15</p>
	<p align="center">Visa Infinite</p>	<p align="center">Département Réclamations de SPB 71, quai Colbert CS 90000 76095 Le Havre CEDEX</p> <p align="center">Par mail à reclamations@spb.eu</p>	
	<p align="center">Visa On Line</p>	<p align="center">Filassistance International Service Réclamations 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX</p> <p align="center">Par mail à qualite@filassistance.fr</p> <p align="center">sur le site internet www.filassistance.fr</p> <p align="center">via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous »</p>	

