

Assurons
un monde
plus ouvert



Guide pour effectuer une réclamation

Assurances prévoyance



Comment effectuer une réclamation ?

Vous souhaitez effectuer une réclamation auprès de CNP Assurances Prévoyance. Elle concerne une assurance prévoyance.

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 des Accidents de la Vie	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Pas de recours	
Assurance Emprunteur Solution Individualisée	La Banque Postale Prévoyance Service Clients Assurance Emprunteur Solution Individualisée 14 rue de Richelieu 75001 Paris	Pas de recours	

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 Décès de la Banque Postale	Pour les garanties d'assurance	La Banque Postale Prévoyance Service Réclamations TSA 30280 76934 ROUEN Cedex 9	La Banque Postale Prévoyance Service Recours TSA 30280 76934 ROUEN Cedex 9 Mail : reclamation@tempodeces.labanquepostale.fr	ADLBP - Défaut de conseil (CRC) CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX
	Pour les garanties d'assistance ou de protection juridique	Filassistance International Service Réclamations 108 Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX	Filassistance International Service Qualité 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Mail : qualite@filassistance.fr Site internet : Filassistance.fr rubrique : Contactez-nous	

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 Solution Obsèques	Pour les garanties d'assurance	La Banque Postale Prévoyance SOLUTION OBSEQUES Service Réclamations TSA 30280 76934 ROUEN Cedex 9	La Banque Postale Prévoyance SOLUTION OBSEQUES Service Recours TSA 30280 76934 ROUEN Cedex 9 Mail : <u>reclamation@ solutionobseques.labanque- postale.fr</u>	
	Pour les garanties d'assistance ou de protection juridique	Filassistance International Service Réclamations 108 Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX	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	
Aviposte 92		La Banque Postale Prevoyance Réclamations TSA 51232 49011 ANGERS CEDEX 1		
Completys Santé		La Banque Postale Prévoyance TSA 30503 78457 VELIZY VILLACOUBLAY 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)
Avisys - Forfaitys Futurys - Serenia		La Banque Postale Prévoyance Service Réclamation TSA 93847 92894 Nanterre Cedex 9	La Banque Postale Prévoyance Service Relations Clients TSA 93847 92894 Nanterre Cedex 9	
Previalys autonomie - Protectys	Pour les garanties d'assurance	La Banque Postale Prévoyance Service Relations Clients TSA 93847 92894 Nanterre Cedex 9		
	Pour les garanties d'assistance	Service ayant traité la demande d'assistance	Filassistance International Service Réclamations 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Site internet : Filassistance.fr rubrique : Contactez-nous	
	Pour les garanties de protection juridique	Département Qualité Clientèle : Assistance Protection Juridique Le Neptune 1 rue Galilée 93195 Noisy-le-Grand CEDEX Tel: 01.49.14.84.44 Mail : contactdqc@lapj.fr		
Seralys		Centre de Clientèle Centre de Relation et d'Expertise Assurances (CREA) Service Seralys 7/9 rue Maillochon 86610 POITIERS CEDEX 9 Mail : reclamations.cnah@labanquepostale.fr		

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)
Résolys Obsèques Financement Résolys Obsèques Prestations	Pour les garanties d'assurance	Conseiller habituel ou au Centre de clientèle La Banque Postale Prévoyance TSA 93847 92894 NANTERRE Cedex 9		
	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		
Forfait Autonomie Assurance Autonomie	Pour les garanties d'assurance	La Banque Postale Prévoyance Service Réclamation TSA 83847 92894 Nanterre Cedex 9	La Banque Postale Prévoyance Service Relations Clients TSA 93847 92894 Nanterre Cedex 9	
	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		

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)
Garantie Homme Clé	Pour les garanties d'assurance	La Banque Postale Prévoyance Service clientèle patrimoniale / Service consommateurs TSA 93847 92894 Nanterre CEDEX 9	La Banque Postale Prévoyance Service clientèle patrimoniale / Service recours TSA 93847 92894 Nanterre CEDEX 9	
	Pour les garanties d'assistance	Filassistance International Service Réclamations 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Mail : <u>qualite@filassistance.fr</u> Site internet : Filassistance.fr rubrique : Contactez-nous		
ALLIATYS Entreprises garantie « Incapacité temporaire de travail »		La Banque Postale Centre de Relation et d'Expertise Assurances - Service Alliatys Entreprises Garantie ITT - CS 30000 - 86610 POITIERS CEDEX 9 Mail : <u>reclamations.cnah@labanquepostale.fr</u>	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 36950 95905 Cergy Pontoise CEDEX	

**Assurons
un monde
plus ouvert**

