

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	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance des Accidents de la Vie	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	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Assistance	Filassistance Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud CEDEX	Absence de voie de recours
Assurance Emprunteur Solution Individualisée	Vos garanties	Par mail à : <u>qualite@filassistance.fr</u>	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 Décès de la Banque Postale	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assurance	La Banque Postale Prévoyance Service Réclamations TSA 30280 76934 ROUEN CEDEX 9	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assistance ou de protection juridique	Filassistance International Service Qualité 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Par mail à : <u>qualite@filassistance.fr</u> Site internet : Filassistance.fr Rubrique : « Contactez-nous »	Absence de voie de recours
Assurance Solution Obsèques	Vos garanties d'assurance	La Banque Postale Pré- voyance SOLUTION OBSEQUES Service Réclamations TSA 30280 76934 ROUEN CEDEX 9 Par mail à : <u>reclamation@solutionobseques.labanquepostale.fr</u>	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assistance ou de protection juridique	Filassistance International Service Qualité 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Par mail à : <u>qualite@filassistance.fr</u> Site internet : Filassistance.fr Rubrique : « Contactez-nous »	Absence de voie de recours
Aviposte 92	Vos garanties	CNP Assurances Prévoyance TSA 93847 92894 NANTERRE CEDEX 9	CNP Assurances Prévoyance Service Relations Clients TSA 63844 92894 NANTERRE CEDEX 9

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Completys Santé	Vos garanties	La Banque Postale Prévoyance TSA 30503 78457 VELIZY VILLACOUBLAY CEDEX	Absence de voie de recours
Avisys Forfaitys Futurys Serenia	Vos garanties	CNP Assurances Prévoyance TSA 93847 92894 Nanterre CEDEX 9	CNP Assurances Prévoyance Service Relations Clients TSA 63844 92894 NANTERRE CEDEX 9
Previalys autonomie Protectys	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances Prévoyance TSA 93847 92894 Nanterre CEDEX 9	CNP Assurances Prévoyance Service Relations Clients TSA 63844 92894 NANTERRE CEDEX 9
	Vos garanties d'assistance	Service ayant traité la demande d'assistance	Absence de voie de recours
	Vos garanties de protec- tion juridique	Département Qualité Clientèle : Assistance Protection Juridique Le Neptune 1 rue Galilée 93195 Noisy-le-Grand CEDEX Tel: 01.49.14.84.44 Par mail à : contactdqc@lapj.fr	Absence de voie de recours
Seralys	Vos garanties	Centre de Clientèle Centre de Relation et d'Ex- pertise Assurances (CREA) Service Seralys 7/9 rue Maillochon 86610 POITIERS CEDEX 9 Par mail à : reclamations.cnah@la- banquepostale.fr	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)
Résolys Obsèques Financement Résolys Obsèques Prestations	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances Prévoyance TSA 93847 92894 NANTERRE CEDEX 9	CNP Assurances Prévoyance Service Relations Clients TSA 63844 92894 NANTERRE CEDEX 9
	Vos garanties d'assistance	Filassistance International Service Qualité 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Par mail à : <u>qualite@filassistance.fr</u> Site internet : Filassistance.fr Rubrique : « Contactez-nous »	Absence de voie de recours
Forfait Autonomie Assurance Autonomie	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances Prévoyance Service Réclamation TSA 83847 92894 Nanterre CEDEX 9	CNP Assurances Prévoyance Service Relations Clients TSA 63844 92894 NANTERRE CEDEX 9
	Vos garanties d'assistance	Filassistance International Service Qualité 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Par mail à : <u>qualite@filassistance.fr</u> Site internet : Filassistance.fr Rubrique : « Contactez-nous »	Absence de voie de recours
Garantie Homme Clé	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances Prévoyance Service clientèle patrimoniale TSA 93847 92894 Nanterre CEDEX 9	CNP Assurances Prévoyance Service Relations Clients TSA 63844 92894 NANTERRE CEDEX 9
	Vos garanties d'assistance	Filassistance International Service Qualité 108, Bureaux de la Colline 92213 SAINT-CLOUD CEDEX Par mail à : <u>qualite@filassistance.fr</u> Site internet : Filassistance.fr Rubrique : « Contactez-nous »	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)
<p>ALLIATYS Entreprises Garantie « Incapacité temporaire de travail »</p>	<p>Vos garanties</p>	<p>La Banque Postale Centre de Relation et d'Ex- pertise Assurances Service Alliatys Entreprises Garantie ITT CS 30000 86610 POITIERS CEDEX 9</p> <p>Par mail à : reclamations.cnah@la- banquepostale.fr</p>	<p>Absence de voie de recours</p>

**Assurons
un monde
plus ouvert**

