

Vous souhaitez faire une réclamation ?

1 Votre premier contact : votre interlocuteur habituel

Nous vous invitons à prendre contact avec votre interlocuteur habituel :

- votre conseiller commercial, ou
- votre service de gestion.

Ses coordonnées sont précisées sur votre dernier **avis d'échéance**, et vous pouvez également le solliciter à partir de votre **Espace Client**.

Votre interlocuteur habituel est le mieux placé pour adresser votre demande et mettre tout en œuvre pour y répondre efficacement.

2 Votre deuxième contact : le service réclamation

Uniquement, si vous n'êtes pas satisfait de la première réponse apportée par votre interlocuteur habituel, vous avez la possibilité de vous adresser au service Réclamations du Groupe SATEC qui organisera une seconde analyse de votre demande. Pour le contacter :

Par courrier

Groupe SATEC
Service Réclamations – Direction Conformité
4 Place du 8 mai 1945- CS 90168
92300 LEVALLOIS PERRET

Par mail

reclamations@groupe-satec.com

3 En dernier recours : les services de l'assureur ou de la Médiation

Si malgré nos efforts, aucune solution n'a pu être trouvée, vous avez la possibilité de vous adresser :

- au service **Réclamation de l'assureur** de votre contrat, ou de l'organisme financier auprès duquel votre contrat est placé
- Vous avez également la possibilité de saisir le Médiateur auquel adhère l'Assureur de votre contrat, dans un délai de 2 (deux) mois à compter de la réception de votre réclamation, à l'adresse suivante :
 - LA MEDIATION DE L'ASSURANCE – TSA 50110 – 75441 PARIS Cedex 09
 - <https://formulaire.mediation-assurance.org/>

Vous retrouverez les modalités pratiques du dispositif de traitement des réclamations sur notre site internet www.satecassur.com ou sur votre Espace Client.

LES PRINCIPAUX SERVICES DE MEDIATION

Pour notre activité d'intermédiaire d'Assurance

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

<https://formulaire.mediation-assurance.org/>

Pour notre activité de Conseiller en Investissements Financiers

Médiateur compétent pour les litiges avec une entreprise :

Médiateur de l'ANACOFI

92 Rue d'Amsterdam

75009 PARIS

Médiateur compétent pour les litiges avec un consommateur :

Médiateur de l'AMF

Autorité des Marchés Financiers

17 Place de la Bourse

75082 PARIS Cedex 02

Conformément aux recommandations émises par l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution), nous nous engageons à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

- Accusé de réception : dix jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation, même si la réponse elle-même est également apportée dans ce délai ;
- Réponse définitive : deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse.