

Vous souhaitez faire une réclamation ?

Contactez votre interlocuteur habituel

Nous vous conseillons de privilégier le contact avec vos interlocuteurs habituels, à savoir :

- 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.

Contactez le service réclamation du Groupe Satec

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

Saisissez les services de l'assureur ou de la Médiation

Vous avez également 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,
- ✓ **Au Médiateur** auquel adhère l'Assureur de votre contrat, dans un délai de 2 (deux) mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, et ce, même en l'absence de réponse de Satec, à l'adresse suivante :
 - Dès la première réponse à votre réclamation si-celle-ci ne vous satisfait pas et/ou
 - 2 (deux) mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, et ce, même en l'absence de réponse de Satec

Les principaux services de médiation

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 d'envoi de la réclamation,
- ✓ **Réponse argumentée** : dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la réclamation.

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