

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

On entend par réclamation, toute déclaration, sous quelque forme que ce soit (orale, lettre, courriel, message sur le site Institutionnel de PREPAR-VIE), faisant état d'une insatisfaction ou d'un mécontentement.

Vous pouvez, à tout moment, vous adresser à votre interlocuteur habituel (bancaire ou courtier apporteur), afin de résoudre tout problème relatif à la bonne exécution de votre contrat. **Pour identifier votre interlocuteur, reportez-vous à la Note ou Notice d'Information de votre contrat**, remise lors de sa conclusion.

Nous avons à cœur de répondre, dans les meilleurs délais, à toutes vos insatisfactions éventuelles.

En cas de réclamation formulée à l'oral, si une réponse immédiate ne peut vous être fournie, nous vous invitons à formuler votre réclamation par écrit selon les modalités décrites ci-après.

A QUI ADRESSER VOTRE RECLAMATION ?

Selon son objet, le service en charge de son traitement diffèrera.

- ▶ **Pour toute réclamation relative aux circonstances de la commercialisation de votre contrat** (manquements et/ou mauvaises pratiques lors de la vente, défaut d'information et/ou de conseil, ...), vous pouvez contacter le Distributeur de votre contrat : vous trouverez ses coordonnées courriel et courrier dans la Note ou Notice d'Information de votre contrat.

Le Distributeur s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi (en l'absence de réponse à la réclamation dans ce délai) et à vous apporter une réponse le plus rapidement possible et au maximum dans les 60 jours calendaires suivant sa date d'envoi.

- ▶ **Pour toute autre réclamation, notamment relative à la gestion de votre contrat**, vous pouvez contacter PREPAR en cas de gestion directe ou son gestionnaire en cas de gestion déléguée :

Pour une réclamation relative à un contrat PREPAR en gestion directe :

- pour une réclamation relative à un contrat PREPAR-VIE :
Immeuble Le Village 1 - Quartier Valmy 33 Place Ronde – **CS 90241** – 92981 Paris La Défense cedex
service-relations.clientele@prepar-vie.com - <https://www.prepar-vie.fr/contact/>
- pour une réclamation relative à un contrat PREPAR-IARD :
Immeuble Le Village 1 - Quartier Valmy 33 Place Ronde – **CS 20243** – 92981 Paris La Défense cedex
service-relations.clientele@prepar-vie.com - <https://www.prepar-vie.fr/contact/>
- pour une réclamation d'ordre médical :
La Cellule Médicale/Médecin Conseil de PREPAR-VIE
Immeuble Le Village 1 - Quartier Valmy - 33 Place Ronde – **CS 90241** – 92981 Paris La Défense cedex

Pour une réclamation relative à un contrat PREPAR dont la gestion est déléguée :

Vous trouverez les coordonnées courriel et courrier de votre gestionnaire dans la Note ou Notice d'Information de votre contrat.

PREPAR ou son Déléguataire de Gestion s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi (en l'absence de réponse à la réclamation dans ce délai) et à apporter une réponse le plus rapidement possible et au maximum dans les 60 jours calendaires suivant sa date d'envoi.

SAISINE DU MEDIATEUR

Si vous êtes un particulier et que la réponse à votre réclamation ne vous satisfait pas (ou en cas d'absence de réponse dans les 60 jours calendaires suivant la date d'envoi de votre réclamation), vous pouvez faire appel au Médiateur compétent :

- ▶ **Si la réclamation porte sur la gestion du contrat**, le Médiateur de l'Assurance est compétent.
Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50 110 - 75441 Paris cedex 09 ou le saisir en ligne sur le site : www.mediation-assurance.org
- ▶ **Si la réclamation porte sur les modalités de commercialisation du contrat** : vous trouverez les coordonnées des Médiateurs des Distributeurs des contrats épargne dans le tableau ci-dessous ; pour les autres Distributeurs, nous vous invitons à consulter leurs sites internet respectifs.

ÉTABLISSEMENT DISTRIBUANT NOS CONTRATS	MÉDIATEUR COMPÉTENT
BRED Banque Populaire SOFIDER et BRED COFILEASE	Le Médiateur de la consommation auprès de la FNBP (Fédération Nationale des Banques Populaires), Service Relations Clientèle, 20-22 rue Rubens 75013 Paris ou directement en ligne : https://www.mediateur-fnbp.fr
SBE	Le Médiateur auprès de la FBF , CS 151, 75422 Paris cedex 09 ou directement en ligne : https://lemediateur.fbf.fr
BCI	Le Médiateur de l'Assurance , La Médiation de l'assurance, TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09 ou directement en ligne : www.mediation-assurance.org
SOCREDO	Le Médiateur auprès de la FBF , CS 151, 75422 Paris cedex 09 ou directement en ligne : https://lemediateur.fbf.fr

Le recours au Médiateur est gratuit et s'effectue sans préjudice des autres voies d'actions légales, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la réclamation écrite.

Le recours au Médiateur ne peut être fait parallèlement à la saisine des tribunaux, mais ne porte pas atteinte à une éventuelle procédure contentieuse ultérieure ; le délai de prescription de l'action en justice est suspendu à compter de la saisine du Médiateur compétent, et pendant le délai de traitement de la réclamation par le Médiateur.

Le Médiateur formule une proposition de solution dans un délai de 90 jours à réception du dossier complet. PREPAR et vous, restez libres de la suivre ou non.

PREPAR-VIE, filiale de la BRED Banque Populaire, entreprise régie par le Code des Assurances Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 182 183 792 euros - 323 087 379 RCS Nanterre (LEI : 969500WDOCIF97N6D206)
Siège social : Immeuble Le Village 1 – Quartier Valmy - 33 Place Ronde - CS 90241 92981 Paris La Défense cedex

PREPAR-IARD, filiale de la BRED Banque Populaire, Entreprise régie par le Code des assurances Société Anonyme au capital de 800 000 euros
343 158 036 RCS Nanterre (LEI : 9695008UHMH3007T1B62)
Siège social : Immeuble Le Village 1 – Quartier Valmy - 33 Place Ronde CS 20243 - 92981 Paris La Défense cedex

Entités du Groupe BPCE, titulaires de l'identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581_01QHNQ (BPCE – SIRET 493 455 042).