

Réclamation pour l'Assurance CREATIS



En cas de difficultés relatives aux services fournis, à l'exécution ou à l'interprétation des contrats conclus en matière d'assurance, nous vous invitons à suivre la démarche suivante :

1 Consultez d'abord votre interlocuteur habituel

Assurance du crédit Assurance des Emprunteurs

Par

- Mail à : service-assurance@creatis.fr
- Téléphone au 03.28.09.47.51*
- Courrier à :
CREATIS
Service Assurances Sinistre ADE
36 route de Messines Verlinghem
59686 Lille Cedex 9.

Prévoyance Indemnis et Prevaxis

Par

- Mail à : service-assurance@creatis.fr
- Téléphone au 03.28.09.47.51*
- Courrier à :
CREATIS
Service Assurances Sinistre ADE
36 route de Messines Verlinghem
59686 Lille Cedex 9.

Assurance Auto

Par

- Mail à : votreconseiller@creatis.fr
- Téléphone au 03.28.09.45.16*
- Courrier à :
CREATIS
Service Centre de Relation Clients
59080 Lille Cedex 9.

Assurances Multirisques Habitation et Moyens de paiement

Par

- Mail à : votreconseiller@creatis.fr
- Téléphone au 03.28.09.45.16*
- Courrier à :
CREATIS
Service Centre de Relation Clients
59080 Lille Cedex 9.

2 Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier :

- Pour l'Assurance des Emprunteurs : au Responsable des relations consommateurs - ACM VIE SA - 4 rue Frédéric Guillaume Raiffeisen - 67906 Strasbourg Cedex 9.
- Pour les Assurances Auto, Multirisques Habitation, Garantie Moyens de Paiement et la Prévoyance: au Responsable des relations consommateurs - SERENIS Assurances 4 rue Frédéric Guillaume Raiffeisen - 67906 Strasbourg Cedex 9.

3 En cas de persistance du litige, vous pouvez prendre contact avec le Médiateur de l'Assurance

Le Médiateur de l'Assurance a pour mission l'examen des litiges opposant en matière d'assurance un assuré **à une entreprise d'assurance**.

Il exerce sa mission en toute indépendance. Seuls les litiges concernant les particuliers sont de la compétence du Médiateur de l'Assurance, à condition que tous les recours internes aient été préalablement épuisés. Vous pouvez le saisir :

- via le site : <http://www.mediation-assurance.org/> ou
- par courrier à : **La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**

Après avoir instruit le dossier avec le concours des parties, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 3 mois. L'avis ne lie pas les parties.

Délai de traitement de la réclamation : CREATIS s'engage à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours et à vous apporter une réponse dans un délai de 2 mois à compter de réception de la saisine.