

# 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	Prévoyance Indemnis et Prevaxis	Assurance Auto	Assurances Multirisques Habitation et Moyens de paiement
Par ■ Mail à : <a href="mailto:service-assurances@creatis.fr">service-assurances@creatis.fr</a> ■ Téléphone au 03.28.09.47.51* ■ Courrier à : CREATIS Service Assurances Sinistre ADE 36 route de Messines Verlinghem 59686 Lille Cedex 9.	Par ■ Mail à : <a href="mailto:service-assurances@creatis.fr">service-assurances@creatis.fr</a> ■ Téléphone au 03.28.09.47.51* ■ Courrier à : CREATIS Service Assurances Sinistre ADE 36 route de Messines Verlinghem 59686 Lille Cedex 9.	Par ■ Mail à : <a href="mailto:votreconseiller@creatis.fr">votreconseiller@creatis.fr</a> ■ Téléphone au 03.28.09.45.16* ■ Courrier à : CREATIS Service Centre de Relation Clients 59080 Lille Cedex 9.	Par ■ Mail à : <a href="mailto:votreconseiller@creatis.fr">votreconseiller@creatis.fr</a> ■ 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 la Prévoyance, l'Assurance Multirisques Habitation et la Garantie Moyens de Paiement : au Responsable des relations consommateurs - SERENIS Assurances - 4 rue Frédéric Guillaume Raiffeisen - 67906 Strasbourg Cedex 9.
- Pour l'Assurance Auto : au Responsable des relations consommateurs - SERENIS Assurances - 25 rue du Docteur Henri Abel - 26000 Valence.

## 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.