



De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de tout mécontentement que vous souhaitez exprimer par rapport à la commercialisation quelle que soit la méthode de vente utilisée (face à face, démarchage, vente à distance). Il peut s'agir notamment d'un mécontentement portant sur :

- Une technique de vente
- Un discours commercial
- L'obligation d'information et de conseil de votre courtier
- Le recueil des besoins
- L'expression de votre consentement.



Comment exprimer la réclamation ?

1

Nous vous conseillons de vous adresser en premier lieu à **votre courtier** dont les références sont reprises dans votre demande d'adhésion. Il est le mieux placé pour vous écouter, vous accompagner et vous apporter une réponse.

Si la réponse fournie ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au **service Réclamation de Zenioo** que vous pouvez joindre aux coordonnées suivantes :



Par courrier : Zenioo, Service Réclamations, 75 bis rue de Sèze 69006 LYON

2



Par email : reclamation@zenioo.com

Nous ferons notre maximum pour vous apporter une réponse dans un délai de 2 mois et nous engageons à vous tenir informé du déroulement du traitement de votre réclamation dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté celui-ci devait être prolongé.

Si vous êtes consommateur et que vous estimez que la réponse apportée n'est toujours pas satisfaisante, vous pouvez saisir la Médiation de l'assurance.

La Médiation de l'assurance ne peut être saisie qu'après avoir sollicité le service réclamations de Zenioo ou, en tout état de cause, deux mois après votre première réclamation écrite, que vous ayez ou non reçu une réponse de notre part.

3

La saisine de la Médiation de l'assurance peut être réalisée gratuitement :



Par voie électronique : www.mediation-assurance.org



Par courrier : Monsieur le Médiateur de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 PARIS CEDEX 09

Pour toute information, vous pouvez consulter le site de la Médiation de l'assurance : www.mediation-assurance.org sur lequel vous trouverez notamment la charte du médiateur.

-
- ④ Si Vous êtes consommateur et que vous avez souscrit votre contrat à distance, par internet, vous pouvez également utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges, accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
-
- ⑤ Si vous êtes consommateur, vous pouvez également vous adresser à la plateforme SignalConso, accessible à l'adresse suivante : <https://signal.conso.gouv.fr/>

Vous pouvez également saisir l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) que vous pouvez joindre aux coordonnées suivantes :

- ⑥  Par courrier : ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09
-  Par voie électronique : <https://accueil.banque-france.fr/index.html#/accueil>

Ces démarches sont sans incidence sur les autres voies de recours légales dont vous disposez.