

**VOUS ÊTES MÉCONTENT OU INSATISFAIT? VOUS SOUHAITEZ EFFECTUER UNE  
RÉCLAMATION POUR MANIFESTER VOTRE MÉCONTENTEMENT ?**

Pour un traitement rapide de votre réclamation, nous vous recommandons de privilégier l'envoi d'un e-mail ou d'un courrier postal.

[edealassur@gmail.com](mailto:edealassur@gmail.com)

**ou une lettre à**

**EDEAL ASSURANCES Réclamations  
313 rue Marcel Mérieux  
69530 Brignais, France**

En application des dispositions de la " [Recommandation sur le traitement des réclamations](#) " émise sous le n°2011-R-05 par l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) le 15 décembre 2011, le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à votre réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception.

**VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA RÉPONSE APPORTÉE À VOTRE RÉCLAMATION ?**

Vous disposez d'une voie de recours dont les coordonnées vous seront fournies par le Département Réclamations de EDEAL ASSURANCES.

**LA VOIE DE RECOURS N'A TOUJOURS PAS RÉPONDU À VOTRE ATTENTE ?**

Si votre réclamation porte sur une adhésion à un contrat d'assurance ou d'assistance et si vous agissez en qualité de consommateur, vous avez alors la possibilité de saisir le Médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La médiation de l'assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Ce dispositif de médiation est défini par une [charte de la médiation téléchargeable sur notre site](#)

Si votre assureur est une mutuelle d'assurance et si vous agissez en qualité de particulier, vous pouvez saisir le Médiateur du GEMA (Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance) dont les coordonnées sont les suivantes :

Service Médiation du GEMA

9 rue de Saint Petersburg

75008 Paris

Ce dispositif de médiation est défini par un [protocole de la médiation téléchargeable sur notre site](#)