FAQ - ESPACE ASSURANCE - BANQUE POPULAIRE

Métier Assurances non vie

Comment puis-je vous contacter ?

Vous pouvez contacter par téléphone votre conseiller bancaire ou le centre de relation client de votre Banque Populaire.

Vous pouvez également utiliser le formulaire de contact qui est à votre disposition sur votre Espace Assurance en haut de la page d'accueil.

J'ai des questions sur mon contrat, que dois-je faire ?

Vous pouvez obtenir des informations sur votre contrat d'assurance en remplissant le formulaire de contact situé sur la page d'accueil de votre « Espace Assurance » ou en prenant contact avec votre conseiller bancaire ou le centre de relation client de votre Banque Populaire.

Quand déclarer mon sinistre ?

Vous avez jusqu'à 5 jours (2 jours en cas de vol) pour déclarer votre sinistre Automobile, Habitation, 2 roues, et 10 jours pour les dommages liés à une catastrophe naturelle.

Pour les sinistres Automobile, si vous avez besoin d'assistance (taxi, remorquage, véhicule de prêt ou encore dépannage), vous pouvez contacter directement le numéro de l'assistance 24H/24 et 7J/7 au 0 980 986 986 et de l'étranger : + 33 1 76 61 49 09.

Comment déclarer mon sinistre ?

Vous pouvez déclarer un sinistre :

- Par téléphone au 0 980 986 986.
- Sur internet (fixe et mobile) depuis l'Espace Assurance (*) en vous rendant sur la page de votre contrat Auto ou Habitation puis en cliquant sur le bouton de pré-déclaration "Déclarer un sinistre". Vous pouvez également joindre vos pièces justificatives.
- Par courrier à l'adresse suivante :

  BPCE IARD
  AIS
  CHABAN DE CHAURAY
  79036 NIORT CEDEX 09

NATIXIS
ASSURANCES
BEYOND BANKING

Que doit-on indiquer dans une déclaration de sinistre ?

Dans votre déclaration de sinistre, vous devez impérativement indiquer vos coordonnées (nom complet, adresse, numéro de téléphone) ainsi que votre numéro de contrat d'assurance.

Il vous faudra ensuite décrire le sinistre (contexte, date, lieu), les dommages occasionnés, le montant approximatif des pertes ainsi que les tiers identifiés concernés.

Comment joindre mon gestionnaire de sinistre ?

Pour joindre votre gestionnaire, composez le numéro 0 980 986 986 et munissez-vous du numéro de sinistre communiqué lors de votre déclaration.

Vous pouvez échanger par mail avec votre gestionnaire en précisant la référence de votre dossier sinistre dans l'objet du mail à l'adresse suivante :

service-client.ird@bpceiard.aismail.fr

Quel est le délai d'indemnisation ?

Le délai de traitement peut varier selon le montant des dommages causés par le sinistre. Afin de faciliter la gestion de votre dossier, munissez-vous de tous les documents nécessaires à la bonne compréhension de l'événement.

A noter que vous pouvez consulter le statut de votre dossier de sinistre directement dans votre Espace Assurance.

L'expertise est-elle obligatoire ?

L'expertise permet d'évaluer les dégâts engendrés par un sinistre afin d'estimer le montant des pertes occasionnées. Réalisée par un expert, elle vous permettra d'être indemnisé à la hauteur des dommages causés. Dans cette démarche, BPCE IARD peut vous assister dans la recherche de prestataires agréés en fonction de vos disponibilités et votre localisation.

Quand et comment serai-je informé(e) de la décision de l'assureur ?

Vous aurez un interlocuteur dédié pour un suivi personnalisé. Le délai de traitement dépendra de l'ampleur et de la complexité de votre sinistre.

Vous pouvez être informé de la décision de l'assureur, aussi bien par mail, courrier, SMS, appel ou encore sur votre espace assurances.

NATIXIS
ASSURANCES
BEYOND BANKING

Vous êtes en désaccord avec la conclusion de votre dossier ?

Votre conseiller, en concertation avec son responsable, analysera avec vous l'origine du problème et s'assurera de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si la réponse ne vous satisfait pas, il vous proposera de transmettre votre demande au Service Réclamations et Qualité Client que vous pouvez joindre :

- Par courrier

  BPCE IARD
  Service Réclamations et Qualité Client
  79036 NIORT CEDEX 09

- Par téléphone

  05 49 17 53 00
  de 13h à 18h
  du lundi au vendredi

Ce service intervient uniquement si vous n'avez pas trouvé de solution avec votre conseiller. Il réexamine votre demande en collaboration avec votre conseiller et son responsable ainsi que tous les experts concernés. Après avoir repris tous les éléments de votre demande, il vous fera part de son analyse.

Si vous n'avez pas trouvé d'accord, vous conservez la possibilité de saisir le médiateur à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance -TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09

ou sur le site internet : www.mediation-assurance.org

Cet organisme indépendant vous aidera à trouver un terrain d'entente entre vous et BPCE IARD.