

FAQ - ESPACE ASSURANCE – CAISSE D'EPARGNE

Métier Assurances non vie

Comment puis-je vous contacter ?

Pour gérer vos contrats, obtenir une attestation d'assurance, déclarer un sinistre et vos demandes d'assistance, contactez-nous par téléphone au numéro Cristal : 09 69 36 45 45.

Nos plateaux téléphoniques sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 12h (hors jours fériés).

Mon contrat a été modifié ou comporte des erreurs, que dois-je faire ?

En cas d'erreurs ou de modifications de votre contrat, vous pouvez agir directement sur l'espace Assurance de votre application bancaire. Chaque étape de votre dossier est tracée afin d'avoir un suivi optimal.

Nous sommes également à votre disposition par téléphone au numéro Cristal: 09 69 36 45 45.

Nos plateaux téléphoniques sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 12h (hors jours fériés).

Quand et comment déclarer mon sinistre ?

Vous avez jusqu'à 5 jours (2 jours en cas de vol) pour déclarer votre sinistre Automobile, Habitation, 2 roues, Moyens de paiement, ou Sécur'média 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 Cristal et laissez-vous guider par le serveur vocal.

Afin que votre dossier soit traité dans les plus brefs délais, munissez-vous des preuves liées au sinistre (constat à l'amiable, facture, devis...) ainsi que votre numéro de contrat. Vous pouvez le déclarer :

- par téléphone au numéro Cristal : 09 69 96 45 45
- sur votre espace personnel (pour les sinistre Automobile, Habitation, 2 roues)
Il vous suffit de vous connecter à la rubrique « mon compte » puis « déclarer un sinistre ». Après avoir rempli le formulaire, vous recevrez un mail de confirmation vous informant de la prise en charge de votre sinistre.

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.

J'ai du mal à joindre mon gestionnaire de sinistre par téléphone : comment faire ?

Pour joindre votre gestionnaire, composez le numéro Cristal 09 69 36 45 45 et munissez-vous du numéro de sinistre communiqué lors de votre déclaration. Il vous sera demandé lors de votre choix sur le serveur vocal.

Si vous avez du mal à joindre votre gestionnaire, un rappel vous sera proposé en composant le numéro Cristal. Vous aurez ainsi la possibilité de programmer un rappel dès le lendemain, à la plage horaire de votre choix. En cas d'injoignabilité, un SMS vous sera envoyé une heure après la dernière tentative.

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 : sinistres@natixis.com

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. Le délai approximatif vous sera indiqué lors de la déclaration. Vous pouvez consulter les avancées de votre dossier directement dans votre espace bancaire sécurisé.

L'expertise est-elle obligatoire ?

L'expertise permet d'évaluer les dégâts engendrés par un sinistre afin d'estimer le montant des pertes occasionnées. Faîte par un expert, elle vous permettra d'être indemnisé à la hauteur des dommages causés. Dans cette démarche, BPCE Assurances 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 ?

BPCE Assurances a mis en place un système de gestion privilégiée. Vous aurez un interlocuteur dédié pour un suivi personnalisé. Le délai de traitement dépendra de plusieurs parties prenantes, prestataires, ainsi que 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 bancaire sécurisé. Nous restons cependant à votre écoute pour tout complément d'information.

Vous êtes en désaccord avec la conclusion de votre dossier ?

Vous pouvez nous adresser un courrier de réclamation à :

BPCE ASSURANCES
Service Réclamations
TSA 20009
33700 MERIGNAC

Si nous n'avons 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 Assurances.