



Nos engagements en cas de réclamation

Gestion de vos réclamations

Soucieux d'une relation client de confiance et de qualité, WeSave vous accompagne dans les bons et dans les mauvais moments. Découvrez notre procédure de gestion des réclamations rapide et efficace.

1. Contactez votre conseiller WeSave

Pour toute anomalie ou toute insatisfaction relative à la souscription ou la gestion de votre contrat, vous devez consulter dans un premier temps votre conseiller WeSave, soit :



Par email :

À l'adresse conseiller@wesave.fr



Par courrier :

ANATEC - À l'attention du service réclamations
8 rue du sentier
75 002 Paris



Par téléphone :

01.80.49.70.00 du Lundi au Vendredi de 9H à 19H et le Samedi entre 9H et 12H.

Vous recevrez un **accusé de réception de votre demande sous 10 jours ouvrables maximum** et **sous 2 mois maximum** une réponse à votre réclamation.

2. Contactez votre assureur Suravenir

Dans un second temps, si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser vos réclamations au siège social de **Suravenir** à l'adresse suivante :



Par courrier :

Service Gestion vie
232, rue Général Paulet
BP 103 - 29802 Brest Cedex 9

3. Médiateur de l'assurance

Pour toute anomalie ou toute insatisfaction relative à la souscription ou la gestion de votre contrat, vous devez consulter dans un premier temps votre conseiller WeSave, soit :



Sur internet :

En saisissant directement votre demande sur www.mediation-assurance.org



Par courrier :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50 110
75 441 Paris Cedex 09

Retrouvez les **conditions d'intervention du Médiateur de l'Assurance** dans la charte disponible ici :

https://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf

Par ailleurs, vous pouvez accéder à la **plateforme européenne de Résolution en Ligne des Litiges** à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>