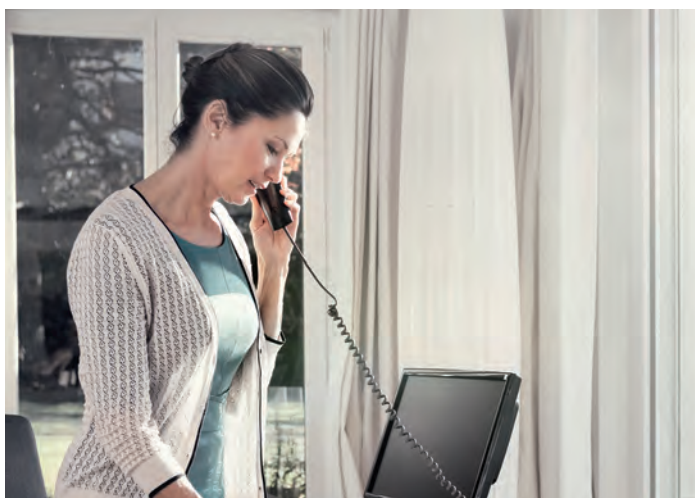




SwissLife

# Comment déposer une réclamation ?



## *Votre premier contact : votre interlocuteur habituel*

Dans un premier temps, nous vous invitons à prendre contact avec votre interlocuteur habituel (conseiller commercial ou service clients) : il est le mieux placé pour vous écouter et mettra tout en œuvre pour répondre à votre attente.

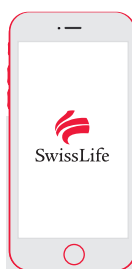
## *Votre deuxième contact : le service réclamations*

Si un désaccord persiste, vous pouvez vous rapprocher de notre service réclamations qui cherchera une solution qui vous convienne. Afin de traiter au mieux votre demande, nous vous remercions de préciser en quoi ce premier contact ne vous a pas donné satisfaction.

**Pour une gestion plus rapide, vous pouvez nous adresser votre réclamation directement depuis votre Espace Client MySwissLife**

### Comment y accéder ?

En vous connectant à <https://myswisslife.fr>. Pour cela, munissez-vous de votre identifiant personnel indiqué sur nos courriers et de votre mot de passe. Si vous ne possédez pas de mot de passe, vous pouvez en faire directement la demande en ligne.



## MySwissLife

Ensemble, connectés à vos choix.

Pilotage de vos contrats

Mise à disposition de vos documents

Connexion à votre conseiller

Connectez-vous sur [myswisslife.fr](https://myswisslife.fr)

Pensez à vous munir de votre identifiant personnel et de votre mot de passe



## *Ou par courrier*

Votre réclamation concerne un contrat :

### *Vie*

SwissLife Assurance et Patrimoine  
Service réclamations vie  
7, rue Belgrand  
92682 Levallois-Perret Cedex

### *Prévoyance ou santé*

SwissLife Prévoyance et Santé  
Service réclamations  
TSA 36003  
59781 Lille Cedex

### *Domages*

SwissLife Assurances de Biens  
Service réclamations dommages  
TSA 26002  
59781 Lille Cedex

**Swiss Life s'engage à vous répondre dans un délai qui n'excédera pas deux mois entre la date de réception de votre réclamation et la date d'envoi de notre réponse définitive.**

## *En dernier recours : la Médiation de l'Assurance*

Si, malgré nos efforts, aucune solution n'a pu être trouvée, vous aurez la possibilité de faire appel au médiateur de l'assurance, qui est indépendant, en lui écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

ou en remplissant le formulaire accessible depuis son site :  
<http://www.mediation-assurance.org>

Vous pourrez également y consulter la charte de la médiation.

**Important :** nous vous rappelons que si votre réclamation nécessite la transmission de pièces médicales, celles-ci doivent être impérativement adressées sous pli confidentiel à l'attention de notre médecin-conseil.

## #YourLife

Swiss Life France – Siège social : 7, rue Belgrand, 92300 Levallois-Perret – SA au capital social de 678 352 700 € – 424 245 884 RCS Nanterre.  
[www.swisslife.fr](http://www.swisslife.fr)