

### ***Vous souhaitez nous faire part de votre mécontentement ?***

#### ***Pour cela, vous avez la possibilité de le faire***

- Soit via votre espace adhérent accessible ici : <http://lbpp.gestionsante.fr> en accédant à la rubrique "nous écrire" et en sélectionnant « réclamations »
- Soit par courrier, à l'adresse suivante :  
La Banque Postale Prévoyance  
TSA 30503  
78457 VELIZY VILLACOUBLAY CEDEX

*Nous vous rappelons qu'une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement. Les demandes de service ou de prestation, d'information ou d'avis ne sont pas des réclamations et sont prises en charge par nos services de gestion.*

### ***Sous quel délai obtiendrez vous un retour de notre part ?***

*Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 1 jours et à vous apporter une réponse définitive en 5 jours maximum.*

*Nous vous rappelons qu'en fonction de la complexité de votre dossier, ce délai de réponse peut parfois être allongé.*

*Toutefois, conformément aux dispositions édictées par l'ACPR, il ne pourra excéder 60 jours.*

### ***Vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue ou n'avez pas obtenu de réponse ?***

*La Banque Postale Prévoyance a accordé la plus grande attention à votre demande. Cette réponse tient compte des éléments que vous nous avez communiqués, du cadre réglementaire et des spécificités de votre contrat. Si la réponse apportée ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez déposer un recours à l'adresse suivante : La Banque Postale Prévoyance – Service Recours – CS 50155 – 13995 Marseille Cedex 10.*

*Si toutefois, vous êtes en désaccord avec la réponse obtenue à votre demande de recours, vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance sur [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou en adressant un courrier à : LMA – TSA 50110 – 75441 PARIS Cedex 09.*