

Direction des Particuliers
Service SAI

N. Réf : /DEM-104581139

Deborah HERRZBERG-SADA

M PLAETEVOET CHRISTIAN
22 RUE DE LA TERRE A FROMAGE
78700 CONFLANS STE HONORINE

PARIS, le 09 septembre 2021

Monsieur,

Vous avez fait part à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) des difficultés que vous rencontrez avec PREDICA et ALLIANZ, concernant vos demandes de conversion en rente de deux contrats de retraite supplémentaire auxquels vous avez adhéré.

Ces éléments ont été portés à la connaissance de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et contribueront à l'identification d'éventuelles mauvaises pratiques commerciales et à l'orientation d'actions de contrôle. Leur exploitation relève néanmoins d'un strict secret professionnel. Ainsi, l'ACPR ne sera pas en mesure de vous informer des suites données à votre courrier.

Par ailleurs, il ne relève pas des missions de l'ACPR de régler les litiges opposant les professionnels des secteurs de la banque et de l'assurance à leurs clients.

En revanche, dans le cadre du service INFOBANQUE, la Banque de France informe les particuliers sur les règles applicables aux opérations et pratiques financières et assurancielles les plus courantes, ainsi que sur les démarches utiles à la résolution d'un litige.

A ce titre et si ce n'est pas déjà fait, nous vous invitons, afin d'obtenir les informations souhaitées, à saisir directement le service en charge du traitement des réclamations des assurés concernés dont les coordonnées figurent au contrat ou sur son site Internet. Le service saisi doit répondre dans un délai de deux mois à compter de la réception de votre réclamation conformément à la Recommandation de l'ACPR sur le traitement des réclamations 2016-R-02 du 14 novembre 2016.

Aussi, nous vous informons qu'en l'absence de réponse ou si la réponse apportée par l'organisme saisi n'apparaissait pas satisfaisante, et si vous l'estimiez nécessaire, vous pourriez saisir le médiateur compétent à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09 ou par internet sur le site <http://www.mediation-assurance.org>. Nous attirons votre attention sur la nécessité d'avoir saisi le service réclamations avant toute demande de médiation. Dans le cas contraire, votre demande de médiation ne pourra pas être traitée.

Enfin, nous rappelons que l'ACPR, l'Autorité des marchés financiers et la Banque de France mettent à votre disposition des informations sur les produits bancaires, les assurances et les placements financiers sur leur site commun Assurance Banque Epargne Info Service – ABEIS (www.abe-infoservice.fr).

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

MARK BEGUERY
DIRECTEUR

