

RECLAMATION

En cas de d'insatisfaction ou de mécontentement, faites-nous en part selon les modalités suivantes :

Dans un premier temps :

Formuler votre réclamation auprès du service client Oney+ :

- Via le formulaire de contact accessible depuis votre Espace sécurisé ;
- Par courrier électronique, à l'adresse serviceclient-oneyplus@oney.fr ;
- Par téléphone, au 09 69 322 312 (coût d'un appel local), du lundi au vendredi de 9H00 à 17H00, sauf jour férié.

En cas de difficultés persistantes :

Vous pouvez saisir le Service Réclamation Oney+ :

- Via le formulaire de contact accessible depuis votre Espace sécurisé en sélectionnant le motif "Réclamation" ;
- Par téléphone, au 09 69 36 89 62 (coût d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00, sauf jour férié.

Nous vous répondrons sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous vous communiquerons le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

Dans le cas particulier d'une réclamation liée à un service de paiement, une réponse vous sera apportée dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours suivant votre réclamation.

En dernier recours amiable :

A défaut de solution vous satisfaisant ou en l'absence de réponse dans les délais ci-dessus, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de l'Association des Sociétés Financières, dans les modalités définies dans la charte de médiation consultable à l'adresse suivante : <http://lemediateur.asffrance.com>.

La saisine du Médiateur doit être effectuée par courrier simple, en langue française, à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'ASF, ASF, 24, avenue de la Grande Armée 75854 PARIS ou sur le site internet du Médiateur.

Le Médiateur ne peut être saisi que pour les litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus en matière d'opérations de banque, de crédit, de services de paiement, ainsi qu'à la commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par Oney.

Dans le cas particulier d'un mécontentement lié à la gestion d'un contrat d'assurance distribué par Oney (et non pas à sa commercialisation) :

Faites part de votre mécontentement auprès du gestionnaire de votre contrat d'assurance désigné dans la notice d'information du contrat d'assurance concerné, selon les modalités qui y sont décrites.

En cas de difficultés persistantes, en dernier recours amiable, vous pourrez saisir le Médiateur de l'Assurance :

- Sur son site internet : <https://www.mediation-assurance.org>
- Par courrier : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09,

Vous pouvez également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour tout litige résultant d'un contrat de vente ou de service en ligne, à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers.odr>.