



**Depuis 1971, IMPERIO est à vos côtés à chaque étape importante de votre vie.**

Entreprise à « taille humaine », IMPERIO a instauré avec ses clients, grâce notamment à son réseau de Conseillers, une relation solide et durable, fondée sur la proximité, l'écoute, la confiance et la transparence.

IMPERIO bénéficie de l'assise financière ainsi que de l'expertise technique et du savoir-faire d'un grand groupe mutualiste français, leader de l'assurance construction, mais aussi acteur de référence du marché de l'assurance entreprises et particuliers, reconnu pour sa solidité : le Groupe SMABTP.

**Votre Conseiller IMPERIO vous apporte ses compétences en tant que professionnel de la prévoyance, de l'épargne et de la retraite.**

Quels que soient vos besoins et vos projets en matière de protection de votre famille et de vos biens, de gestion de votre épargne ou de préparation de votre retraite, votre Conseiller IMPERIO vous accompagne dans votre réflexion et vous guide dans vos choix afin de vous apporter des solutions adaptées à votre situation et à vos exigences.

De même, si votre situation et vos besoins évoluent, votre Conseiller est à votre disposition pour adapter vos garanties à vos nouveaux besoins.

Document d'information - version octobre 2023

## Nos 5 principes fondamentaux pour vous assurer la meilleure protection de vos droits



# 1 Une écoute attentive

Depuis toujours, IMPERIO privilégie l'écoute attentive de ses clients afin de répondre efficacement à leurs besoins et exigences en matière de prévoyance, d'épargne et de retraite. Cette écoute est d'abord celle de votre Conseiller en tant que votre interlocuteur privilégié.

Chaque client IMPERIO dispose en effet d'un Conseiller attitré dont le rôle est d'être à son écoute et de l'accompagner dans le choix de garanties adaptées à ses projets et à ses besoins. Naturellement, les collaborateurs des différents services de gestion sont également à votre disposition.

Qu'il s'agisse de répondre à vos questions ou pour une prise de rendez-vous, l'équipe d'« IMPERIO services Clients » est à votre disposition par téléphone au : **01 41 27 75 75**, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, ou à tout moment par mail à [contact@imperio.fr](mailto:contact@imperio.fr)

Vous pouvez en outre formuler toute demande soit par courrier à notre agence centrale et siège social IMPERIO S.A. 10, Place de Belgique - 92250 La Garenne-Colombes, soit par email à : [contact@imperio.fr](mailto:contact@imperio.fr) soit sur la page contact de notre site internet [www.imperio.fr](http://www.imperio.fr)

Si vous souhaitez vous déplacer, nous vous accueillons avec plaisir à notre agence centrale et siège social à la Garenne-Colombes (adresse ci-dessus), sur rendez-vous, du lundi au vendredi.

# 2 Des informations exactes, claires et sincères

Qu'il s'agisse des documents commerciaux, des documents contractuels, des diverses correspondances que nous pouvons être amenés à vous adresser, du site internet ou encore des échanges avec les collaborateurs, sous quelque forme que ce soit, IMPERIO se fait un devoir de vous diffuser une communication et des contenus exacts, clairs et sincères.

Ce souci constant de clarté a pour objectif de faciliter la compréhension des garanties et des opérations d'assurances et de vous permettre d'exercer votre choix en toute liberté et sécurité.

# 3 Des conseils adaptés à vos besoins et à vos intérêts

La qualité du conseil constitue une priorité pour l'ensemble des collaborateurs d'IMPERIO. Pour vous délivrer un conseil, votre Conseiller s'appuie sur le « Questionnaire connaissance client » et sur le « Diagnostic Conseil » établis exclusivement dans votre intérêt.

Dans l'objectif de vous apporter un service et un conseil de qualité, le Conseiller IMPERIO a en effet l'obligation de s'enquérir de votre situation familiale et patrimoniale afin de bien comprendre vos attentes et vos exigences. Conformément à la réglementation, un document intitulé « Questionnaire connaissance client » a été élaboré afin de permettre au Conseiller de recueillir ces informations, qui resteront confidentielles, et qui sont indispensables à la clarification de vos besoins et de vos exigences, et à la délivrance d'un conseil pertinent et adapté en matière de garanties de prévoyance, d'épargne et/ou de retraite.

**Moyens de paiement :** Depuis de nombreuses années, IMPERIO n'accepte aucun paiement en espèces. La première prime peut être réglée par chèque libellé exclusivement à l'ordre d'IMPERIO Assurances ou par prélèvement bancaire (ou, sous conditions, par virement bancaire). Les primes suivantes devront toutefois être réglées par prélèvement bancaire.

**Préservation de vos intérêts :** Le système de rémunération des Conseillers salariés d'IMPERIO a été défini de façon à éviter tout conflit d'intérêt et à veiller au respect de vos intérêts.

Les Conseillers salariés d'IMPERIO perçoivent une rémunération fixe et une rémunération variable. La part variable dépend notamment du volume global de contrats ainsi que de critères qualitatifs portant notamment sur le respect des règles de procédures internes.

# 4 Des réponses rapides et efficaces et un examen des litiges éventuels

Toute demande d'information ou de mise en jeu des garanties, fait l'objet d'un traitement attentif.

Si après avoir contacté votre Conseiller ou le Service Clients d'IMPERIO, un différend subsiste, vous pouvez nous adresser une réclamation écrite avec le motif du litige en utilisant le moyen à votre convenance : soit via le formulaire mis à disposition sur le site internet [www.imperio.fr](http://www.imperio.fr) (rubrique Réclamation), soit par email à [reclamations@imperio.fr](mailto:reclamations@imperio.fr) soit par courrier postal à notre siège social.

**Un accusé de réception vous est adressé sous un délai de 3 jours ouvrés. La réponse vous est adressée sous 20 jours ouvrés**, excepté si la demande est complexe et nécessite une étude approfondie. Un délai de réponse vous est alors indiqué, ce délai ne pouvant en aucun cas dépasser deux mois.

Chaque réclamation fait l'objet d'un recensement afin d'améliorer la qualité de nos services.

Si, malgré tous nos efforts, aucune solution n'a pu être trouvée, **vous avez la faculté de faire appel à «La Médiation de l'Assurance»** : soit sur son site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) soit par courrier à : La Médiation de l'Assurance : TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Le recours au Médiateur peut se faire après réponse définitive de l'Assureur ou, en cas d'absence de réponse, au terme d'un délai de deux mois après la première réclamation.

Le recours au Médiateur de l'Assurance est gratuit. Son avis ne s'impose pas et laisse toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal compétent

# 5 Vous satisfaire tout au long de la durée de votre contrat

Notre devoir de conseil ne se limite pas à la souscription de votre contrat, qu'il s'agisse de prévoyance, d'épargne

ou de retraite, mais consiste aussi à vous accompagner tout au long de notre relation de façon à adapter, si nécessaire, vos garanties à l'évolution de votre situation familiale et/ou patrimoniale.

Pour vous accompagner dans la durée, IMPERIO a le devoir de suivre l'évolution de vos besoins tant sur le plan familial que patrimonial, par une actualisation du « Questionnaire connaissance client ». Cette mise à jour des informations vous concernant permet de vérifier, entre autres, si les garanties, les options choisies et la clause Bénéficiaire de votre (vos) contrat(s) sont toujours adaptées à votre situation ou s'il y a lieu d'envisager des modifications.

L'ensemble des collaborateurs d'IMPERIO est mobilisé pour contribuer à vous apporter une qualité de conseil en constante évolution grâce aux process et aux outils mis à disposition.

**Protection de vos données personnelles :** Vos données personnelles sont recueillies et traitées par IMPERIO conformément à la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, dit « RGPD ».

Vos données personnelles sont nécessaires et indispensables à l'exécution de votre contrat et à sa gestion. Elles seront conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation de ces finalités, dans le respect de la réglementation et des obligations légales en matière de prescription. Ces données sont en outre susceptibles d'être transmises à toute administration publique ou de contrôle afin de satisfaire à des obligations légales et réglementaires.

Vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, que vous pouvez exercer en vous adressant à notre siège social : IMPERIO S.A. - Service de Protection de la Clientèle - 10, place de Belgique 92250 La Garenne-Colombes ou par mail à [contact.dpo@imperio.fr](mailto:contact.dpo@imperio.fr).

Vous pouvez consulter notre Politique de protection des données personnelles notre site internet [www.imperio.fr](http://www.imperio.fr) - onglet Données personnelles.

