

## Information sur l'intermédiaire d'assurance

Intermédiaire : ORUS

### Identité de l'intermédiaire :

ORUS est un intermédiaire d'assurance, dont le siège social est 5, avenue du Général de Gaulle, 94160 Saint-Mandé, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 899 793 632, Inscrite à l'ORIAS sous le numéro 21006562 et soumise au contrôle de l'ACPR.

Les informations peuvent être retrouvées sur le site internet de l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Les coordonnées de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sont :

- 4 place de Budapest, CS 92459, 7546 Paris Cedex 09.
- Téléphone : +(33) 01 49 95 40 00

### Activité de distribution :

Nous fournissons un service de recommandation personnalisée et étudions à ce titre les options de couverture ou de combinaison de produits adaptées au profil et besoins de nos clients.

Nous travaillons notamment avec les entreprises d'assurance du GROUPE HISCOX (ci-après « HISCOX »). A ce titre, nous fournissons des informations objectives sur les produits d'assurance HISCOX afin de permettre à nos clients de prendre une décision en toute connaissance de cause.

Nous conseillons nos clients pour leur permettre de trouver la couverture appropriée sur la base des informations qu'ils nous fournissent et nous leur apportons les informations sur les garanties offertes au sein de la gamme de produits HISCOX.

Au cas où nous ne pourrions pas répondre au besoin d'un de nos clients au travers de la gamme de produits HISCOX, nous pouvons l'orienter vers d'autres partenaires.

Au titre de notre activité d'intermédiaire, et en contrepartie des prestations réalisées pour HISCOX, nous percevons une commission.

### **Procédures de réclamation :**

Pour toutes réclamations relatives à la gestion de son contrat, ses cotisations ou encore ses sinistres, l'assuré doit s'adresser prioritairement au service Réclamations d'Orus à l'adresse : [reclamations@orus.eu](mailto:reclamations@orus.eu), qui sera en mesure de lui fournir toutes informations et explications.

S'il ne reçoit pas une réponse satisfaisante, l'assuré peut adresser sa réclamation au service clients dont les coordonnées sont les suivantes :

- Par courrier : HISCOX FRANCE, SERVICE CLIENTS, 19 rue Louis Le Grand, Paris 75002
- Par téléphone : + 33 (0)1 53 21 82 82
- Par fax : + 33 (0)1 53 20 07 20
- Par email : [hiscox.reclamation@hiscox.fr](mailto:hiscox.reclamation@hiscox.fr)

La réclamation sera dirigée vers le service concerné. Le service concerné pourra traiter la réclamation en coordination avec d'autres services le cas échéant.

Il sera accusé réception de la réclamation au plus tard dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Si cela est possible, la réponse à la réclamation sera adressée dans ce même délai. A défaut, tout sera mis en œuvre pour apporter une réponse dans un délai de quatre (4) semaines. Si pour une raison quelconque, il n'est pas possible de répondre dans ce délai de quatre (4) semaines, les raisons et le délai prévisionnel de réponse à la réclamation seront communiqués par tout moyen. Dans tous les cas, une décision sera prise et une réponse à la réclamation sera apportée dans un délai maximum de deux (2) mois suivant la date de réception de la réclamation. En cas de dépassement de ce délai ou en cas de réponse non satisfaisante, le Tribunal compétent pourra être saisi.

### **Processus de médiation :**

Tout litige impliquant un consommateur peut être porté devant le médiateur de la MÉDIATION DE L'ASSURANCE, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09 ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)).