

Traitement des Réclamations

Version. 1.2
Mis à jour le 9 mars 2021
Par la Direction Juridique métiers et conformité du Groupe APRIL



L'assurance en plus facile.

TRAITEMENT DE VOS RECLAMATIONS

Les sociétés du Groupe APRIL s'attachent à vous apporter toujours le meilleur service, en vous communiquant des réponses claires et précises. La qualité de service est au cœur de nos engagements. Malgré notre attention permanente, des insatisfactions ou des difficultés peuvent parfois survenir.

Si vous n'êtes pas satisfait, faites nous part de votre réclamation. Vous trouverez ci-dessous le mode opératoire dédié à chacune de nos filiales.

Vous pouvez nous contacter :



- Via notre formulaire réclamation [ici](#)
- Ou contacter directement votre interlocuteur habituel, il est le mieux placé pour vous écouter, vous accompagner et vous apporter une réponse.

Si la réponse fournie ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter le Service Réclamation du distributeur auprès duquel vous êtes engagé et dont les coordonnées sont les suivantes :

Votre produit d'assurance est distribué par :

vous trouverez cette information sur vos contrats ou appels de cotisation (en en-tête, pied de page ou en signature)

Coordonnées du service Réclamation

APRIL Santé
Prévoyance



Par email :

si vous êtes assuré individuellement :
reclamations@april.com

si vous êtes assuré par votre entreprise:
reclamations.collectives@april.com



Par courrier :

APRIL Santé Prévoyance
Service Réclamations
114 Bd Marius Vivier Merle
69439 LYON Cedex 03

APRIL international
Care France



Par email :

reclamation.expats@april-international.com



Par courrier :

APRIL International Care
Service courrier / 10001
1 rue du Mont - CS 80010
81700 BLAN

APRIL Partenaires



Par email :

service.reclamation@april-partenaires.fr



Par courrier :

APRIL Partenaires
Service Traitement des réclamations
15 rue Jules Ferry
BP 60307 - 35303 Fougères

APRIL Moto



Par email :

reclamation@april-moto.com



Par courrier :

APRIL Moto
Service Réclamation
14 Quai Marmoutier
BP 7233
37072 Tours Cedex 2

APRIL Marine



Par email :

reclamation@aprilmarine.com



Par courrier :

APRIL Marine
4 avenue Carnot
CS 20420
85109 Les Sables d'Olonne Cedex

APRIL Entreprise



Par email :

reclamation-entreprise@april.com



Par courrier :

APRIL Entreprise
Service réclamations
90 avenue Félix Faure
CS 73344
69439 Lyon Cedex 03

APRIL Mon Assurance



Par email :

service.reclamations@april-mon-assurance.com



Par courrier :

APRIL Mon Assurance
Service Réclamations
15 Avenue Lacassagne CS 73726
69 424 LYON Cedex 03

Notre objectif est de vous apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrés et de vous tenir informé si nous avons besoin de le prolonger. Délai de réponse qui ne pourra en tout état de cause dépasser un maximum de 2 mois à compter de la date de réception de votre réclamation.



Si vous estimez que la réponse apportée par le Service Réclamation n'est toujours pas satisfaisante, vous pourrez saisir le Médiateur compétent.

- Si votre réclamation porte sur la **vente** du contrat, vous pourrez saisir le Médiateur compétent à l'adresse suivante : Le Médiateur de l'Assurance, BP 290, 75425 PARIS CEDEX 09, le.mediateur@mediation-assurance.org
- Si votre réclamation porte sur l'**application** de votre contrat ou tout autre cas, vous pourrez saisir le Médiateur de l'assureur du contrat dont le nom et les coordonnées vous seront communiqués par le Service Réclamation sur simple demande écrite par courrier ou email.

En tout état de cause, le Médiateur ne peut être saisi qu'après avoir sollicité à minima notre Service Réclamation.



Si vous avez souscrit votre contrat à distance, par internet, vous pouvez également saisir le Médiateur de la Commission Européenne en déposant une plainte sur leur plateforme dédiée à la résolution des litiges, accessible à l'adresse suivante : <http://e.c.europa.eu/consumers/ord>.

Par ailleurs, vous pouvez saisir l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 - <http://acpr.banque-france.fr/accueil.html>.

Ces démarches sont **sans incidence** sur les autres voies de recours légales à votre disposition.

ooo