Traitement des réclamations

APRIL

ACCÉDER

Version : 1.0

NOTRE ENGAGEMENT

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. Pour ce faire, laissez-vous guider :

JE N'AI PAS ENCORE DE CONTRAT AVEC APRIL

J'AI ACTUELLEMENT UN CONTRAT AVEC APRIL

APRIL

VOUS N'AVEZ PAS ENCORE SOUSCRIT DE CONTRAT APRIL

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SERVICE RÉCLAMATION VIA L'UN DES CANAUX SUIVANTS :

Accédez à notre Formulaire en ligne

ecoute.client@april.com

Nous nous engageons à une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation et à vous tenir informé du déroulement de son traitement dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté, celui-ci devait être prolongé.

SI LE DÉSACCORD PERSISTE OU SI VOUS N'AVEZ PAS DE RÉPONSE DE NOTRE PART DANS LES DEUX (2) MOIS, VOUS POUVEZ FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR COMPÉTENT :

Pour les devis d'**Assurance**, vous pouvez contacter **la Médiation de l'assurance :**

Accédez au site internet du Médiateur

La Médiation de l'Assurance – TSA 50 110 – 75 441 Paris cedex 09

Pour savoir comment constituer votre dossier, cliquez-ici.

POUR LES CONTRATS DE FINANCEMENT :

- Vous pouvez contacter l'ANM Médiation :

Accédez au Site internet internet du Médiateur

ANM CONSOMMATION – 2 rue de Colmar – 94300 Vincennes

Bon à savoir

- Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de nos services. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur aux coordonnées ci-contre.
- Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
- Le médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la première réclamation.
- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.

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.

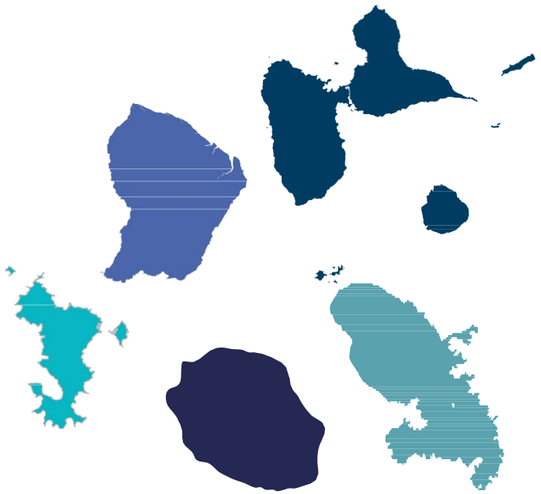
Nous vous conseillons de toujours vous adresser au préalable à notre Service Réclamations qui vous orientera au mieux et pourra vous fournir des informations sur la constitution du dossier de demande de médiation.

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

J'AI ACTUELLEMENT UN CONTRAT AVEC APRIL

Sélectionnez le territoire qui concerne votre demande :

FRANCE MÉTROPOLITAINE



DROM-COM

INTERNATIONAL

CLIENT APRIL FRANCE METROPOLITAINE ET INTERNATIONAL

Sélectionnez le type de contrat que vous avez souscrit ou auquel vous avez adhéré :

Certains types de contrat peuvent être distribués par plusieurs sociétés du Groupe APRIL, nous vous l'indiquons via ce picto "★". Pensez à vérifier votre contrat puis sélectionnez la société concernée.

CLIENT PARTICULIER

- SANTÉ
- PRÉVOYANCE
- EXPATRIÉ & VOYAGE
- EMPRUNTEUR
- 2 ROUES
- PLAISANCE
- AUTO
- HABITATION
- DOMMAGES OUVRAGE
- ★ SANTÉ & PRÉV SALARIÉS — APRIL SANTÉ PRÉVOYANCE / APRIL ENTREPRISE
- ★ SANTÉ & PRÉV RETRAITÉS — APRIL SANTÉ PRÉVOYANCE / APRIL ENTREPRISE

CLIENT PRO OU ENTREPRISE

- ASSURANCE BTP
- MULTIRISQUE PRO
- MULTIRISQUE IMMEUBLE
- ★ SANTÉ PRO — APRIL SANTÉ PRÉVOYANCE / APRIL ENTREPRISE
- ★ PRÉVOYANCE PRO — APRIL SANTÉ PRÉVOYANCE / APRIL ENTREPRISE
- ★ SANTÉ & PRÉV COLLECTIVE — APRIL SANTÉ PRÉVOYANCE / APRIL ENTREPRISE

APRIL

CLIENT APRIL DROM-COM

Sélectionnez le type de contrat que vous avez souscrit ou auquel vous avez adhéré :

Certains types de contrat peuvent être distribués par plusieurs sociétés du Groupe APRIL, nous vous l'indiquons via ce picto "★". Pensez à vérifier votre contrat puis sélectionnez la société concernée.

CLIENT PARTICULIER

- SANTÉ
- PRÉVOYANCE
- EXPATRIÉ & VOYAGE
- EMPRUNTEUR
- PLAISANCE
- SANTÉ & PRÉV SALARIÉS
- ★ HABITATION — APRIL MON ASSURANCE / APRIL ENTREPRISE CARAÏBE
- ★ AUTO — APRIL MON ASSURANCE / APRIL ENTREPRISE CARAÏBE
- ★ 2 ROUES — APRIL MON ASSURANCE / APRIL ENTREPRISE CARAÏBE

CLIENT PRO OU ENTREPRISE

- ASSURANCE BTP
- MULTIRISQUE PRO
- FLOTTE DE VEHICULES
- MARITIME ET TRANSPORT
- SANTÉ PRO
- PRÉVOYANCE PRO
- SANTÉ & PRÉV COLLECTIVE
- ★ RC PRO — APRIL MON ASSURANCE / APRIL ENTREPRISE CARAÏBE

APRIL

CLIENTS APRIL SANTE PREVOYANCE

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SERVICE RÉCLAMATION VIA L'UN DES CANAUX SUIVANTS :

Accédez à votre Espace Assuré

Accédez à notre Formulaire en ligne

reclamations@april.com

APRIL Santé Prévoyance - Service Réclamations - 114 Bd Marius Vivier Merle 69439 LYON Cedex 3

Nous nous engageons à une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation et à vous tenir informé du déroulement de son traitement dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté, celui-ci devait être prolongé.

SI LE DÉSACCORD PERSISTE OU SI VOUS N'AVEZ PAS DE RÉPONSE DE NOTRE PART DANS LES DEUX (2) MOIS, VOUS POUVEZ FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR COMPÉTENT :

Si votre réclamation porte sur **notre service lors de la souscription de votre contrat,** vous pouvez contacter **la Médiation de l'assurance :**

Accédez au site internet du Médiateur

La Médiation de l'Assurance - TSA 50 110 - 75 441 Paris cedex 09

Pour savoir comment constituer votre dossier, cliquez-ici.

Si votre réclamation porte sur **l'exécution de votre contrat** (ex : sinistre, cotisation ...), le Médiateur dépend de vos Conditions Générales :

Trouvez le Médiateur compétent

Bon à savoir

- Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de nos services. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur aux coordonnées ci-contre.
- Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
- Le médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la première réclamation.
- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.

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.

Nous vous conseillons de toujours vous adresser au préalable à notre Service Réclamations qui vous orientera au mieux et pourra vous fournir des informations sur la constitution du dossier de demande de médiation.

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

CLIENTS APRIL INTERNATIONAL CARE FRANCE

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SERVICE RÉCLAMATION VIA L'UN DES CANAUX SUIVANTS :

Accédez à notre Formulaire en ligne

reclamation.expat@april-international.com

APRIL International Care France - Service Courrier - 1, rue du Mont - CS 80010 - 81700 Blan – France

Nous nous engageons à une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation et à vous tenir informé du déroulement de son traitement dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté, celui-ci devait être prolongé.

SI LE DÉSACCORD PERSISTE OU SI VOUS N'AVEZ PAS DE RÉPONSE DE NOTRE PART DANS LES DEUX (2) MOIS, VOUS POUVEZ FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR COMPÉTENT :

Si votre réclamation porte sur **notre service lors de la souscription de votre contrat,** vous pouvez contacter **la Médiation de l'assurance :**

Accédez au site internet du Médiateur

La Médiation de l'Assurance - TSA 50 110 - 75 441 Paris cedex 09

Pour savoir comment constituer votre dossier, cliquez-ici.

Si votre réclamation porte sur **l'exécution de votre contrat** (ex : sinistre, cotisation ...), le Médiateur dépend de vos Conditions Générales :

Trouvez le Médiateur compétent

Bon à savoir

- Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de nos services. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur aux coordonnées ci-contre.
- Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
- Le médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la première réclamation.
- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.

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.

Nous vous conseillons de toujours vous adresser au préalable à notre Service Réclamations qui vous orientera au mieux et pourra vous fournir des informations sur la constitution du dossier de demande de médiation.

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

CLIENTS APRIL MOTO

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SERVICE RÉCLAMATION VIA L'UN DES CANAUX SUIVANTS :

Accédez à notre Formulaire en ligne

reclamation@april-moto.com

02.47.51.07.07

APRIL Moto, 14 Quai Marmoutier, BP7233, 37072 Tours Cedex 2

Nous nous engageons à une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation et à vous tenir informé du déroulement de son traitement dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté, celui-ci devait être prolongé.

SI LE DÉSACCORD PERSISTE OU SI VOUS N'AVEZ PAS DE RÉPONSE DE NOTRE PART DANS LES DEUX (2) MOIS, VOUS POUVEZ FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR COMPÉTENT :

Si votre réclamation porte sur **notre service lors de la souscription de votre contrat,** vous pouvez contacter **la Médiation de l'assurance :**

Accédez au site internet du Médiateur

La Médiation de l'Assurance – TSA 50 110 – 75 441 Paris cedex 09

Pour savoir comment constituer votre dossier, cliquez-ici.

Si votre réclamation porte sur **l'exécution de votre contrat** (ex : sinistre, cotisation ...), le Médiateur dépend de vos Conditions Générales :

Trouvez le Médiateur compétent

Bon à savoir

- Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de nos services. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur aux coordonnées ci-contre.
- Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
- Le médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la première réclamation.
- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.

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.

Nous vous conseillons de toujours vous adresser au préalable à notre Service Réclamations qui vous orientera au mieux et pourra vous fournir des informations sur la constitution du dossier de demande de médiation.

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

APRIL

CLIENTS APRIL MARINE

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SERVICE RÉCLAMATION VIA L'UN DES CANAUX SUIVANTS :

Accédez à notre Formulaire en ligne

reclamation@aprilmarine.com

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

Nous nous engageons à une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation et à vous tenir informé du déroulement de son traitement dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté, celui-ci devait être prolongé.

SI LE DÉSACCORD PERSISTE OU SI VOUS N'AVEZ PAS DE RÉPONSE DE NOTRE PART DANS LES DEUX (2) MOIS, VOUS POUVEZ FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR COMPÉTENT :

POUR LES CONTRATS D'ASSURANCE :

- Si votre réclamation porte sur **notre service lors de la souscription de votre contrat,** vous pouvez contacter **la Médiation de l'assurance :**

Accédez au site internet du Médiateur

La Médiation de l'Assurance - TSA 50 110 - 75 441 Paris cedex 09

- Si votre réclamation porte sur **l'exécution de votre contrat d'Assurance** (ex : sinistre, cotisation ...), le Médiateur dépend de vos Conditions Générales :

Trouvez le Médiateur compétent

POUR LES CONTRATS DE FINANCEMENT :

- Vous pouvez contacter l'ANM Médiation :

Accédez au Site internet du Médiateur

ANM CONSOMMATION – 2 RUE DE COLMAR – 94300 VINCENNES

Bon à savoir

- Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de nos services. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur aux coordonnées ci-contre.
- Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
- Le médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la première réclamation.
- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.

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.

Nous vous conseillons de toujours vous adresser au préalable à notre Service Réclamations qui vous orientera au mieux et pourra vous fournir des informations sur la constitution du dossier de demande de médiation.

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

CLIENTS APRIL PARTENAIRES

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SERVICE RÉCLAMATION VIA L'UN DES CANAUX SUIVANTS :

Accédez à notre Formulaire en ligne

service.reclamation@april-partenaires.fr

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

Nous nous engageons à une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation et à vous tenir informé du déroulement de son traitement dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté, celui-ci devait être prolongé.

SI LE DÉSACCORD PERSISTE OU SI VOUS N'AVEZ PAS DE RÉPONSE DE NOTRE PART DANS LES DEUX (2) MOIS, VOUS POUVEZ FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR COMPÉTENT :

Si votre réclamation porte sur **notre service lors de la souscription de votre contrat,** vous pouvez contacter **la Médiation de l'assurance :**

Accédez au site internet du Médiateur

La Médiation de l'Assurance – TSA 50 110 – 75 441 Paris cedex 09

Pour savoir comment constituer votre dossier, cliquez-ici.

Si votre réclamation porte sur **l'exécution de votre contrat** (ex : sinistre, cotisation ...), le Médiateur dépend de vos Conditions Générales :

Trouvez le Médiateur compétent

Bon à savoir

- Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de nos services. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur aux coordonnées ci-contre.
- Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
- Le médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la première réclamation.
- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.

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.

Nous vous conseillons de toujours vous adresser au préalable à notre Service Réclamations qui vous orientera au mieux et pourra vous fournir des informations sur la constitution du dossier de demande de médiation.

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

CLIENTS APRIL ENTREPRISE

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SERVICE RÉCLAMATION VIA L'UN DES CANAUX SUIVANTS :

Accédez à notre Formulaire en ligne

reclamation-entreprise@april-entreprise.com

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

Nous nous engageons à une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation et à vous tenir informé du déroulement de son traitement dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté, celui-ci devait être prolongé.

SI LE DÉSACCORD PERSISTE OU SI VOUS N'AVEZ PAS DE RÉPONSE DE NOTRE PART DANS LES DEUX (2) MOIS, VOUS POUVEZ FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR COMPÉTENT :

Si votre réclamation porte sur **notre service lors de la souscription de votre contrat,** vous pouvez contacter **la Médiation de l'assurance :**

Accédez au site internet du Médiateur

La Médiation de l'Assurance – TSA 50 110 – 75 441 Paris cedex 09

Pour savoir comment constituer votre dossier, cliquez-ici.

Si votre réclamation porte sur **l'exécution de votre contrat** (ex : sinistre, cotisation ...), le Médiateur dépend de vos Conditions Générales :

Trouvez le Médiateur compétent

Bon à savoir

- Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de nos services. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur aux coordonnées ci-contre.
- Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
- Le médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la première réclamation.
- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.

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.

Nous vous conseillons de toujours vous adresser au préalable à notre Service Réclamations qui vous orientera au mieux et pourra vous fournir des informations sur la constitution du dossier de demande de médiation.

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

CLIENTS APRIL MON ASSURANCE

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SERVICE RÉCLAMATION VIA L'UN DES CANAUX SUIVANTS :

Accédez à notre Formulaire en ligne

service.reclamations@april-mon-assurance.com

APRIL Mon Assurance Service Réclamations 114 Bd Marius Vivier Merle 69439 LYON Cedex 3

Nous nous engageons à une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation et à vous tenir informé du déroulement de son traitement dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté, celui-ci devait être prolongé.

SI LE DÉSACCORD PERSISTE OU SI VOUS N'AVEZ PAS DE RÉPONSE DE NOTRE PART DANS LES DEUX (2) MOIS, VOUS POUVEZ FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR COMPÉTENT :

Si votre réclamation porte sur **notre service lors de la souscription de votre contrat,** vous pouvez contacter **la Médiation de l'assurance :**

Accédez au site internet du Médiateur

La Médiation de l'Assurance – TSA 50 110 – 75 441 Paris cedex 09

Pour savoir comment constituer votre dossier, cliquez-ici.

Si votre réclamation porte sur **l'exécution de votre contrat** (ex : sinistre, cotisation ...), le Médiateur dépend de vos Conditions Générales :

Trouvez le Médiateur compétent

Bon à savoir

- Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de nos services. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur aux coordonnées ci-contre.
- Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
- Le médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la première réclamation.
- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.

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.

Nous vous conseillons de toujours vous adresser au préalable à notre Service Réclamations qui vous orientera au mieux et pourra vous fournir des informations sur la constitution du dossier de demande de médiation.

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

CLIENTS APRIL ENTREPRISE CARAÏBES

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SERVICE RÉCLAMATION VIA L'UN DES CANAUX SUIVANTS :

Accédez à notre Formulaire en ligne

reclamations@aprilcaraibe.fr

09.80.80.10.14

APRIL Entreprise Caraïbes Service Réclamations Immeuble Mirador - ZI Jarry - Rond Point Moudong - Z.I. de Jarry 97122 Baie-Mahault

Nous nous engageons à une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation et à vous tenir informé du déroulement de son traitement dans ce même délai si pour des raisons indépendantes de notre volonté, celui-ci devait être prolongé.

SI LE DÉSACCORD PERSISTE OU SI VOUS N'AVEZ PAS DE RÉPONSE DE NOTRE PART DANS LES DEUX (2) MOIS, VOUS POUVEZ FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR COMPÉTENT :

Si votre réclamation porte sur **notre service lors de la souscription de votre contrat,** vous pouvez contacter **la Médiation de l'assurance :**

Accédez au site internet du Médiateur

La Médiation de l'Assurance - TSA 50 110 - 75 441 Paris cedex 09

Pour savoir comment constituer votre dossier, cliquez-ici.

Si votre réclamation porte sur **l'exécution de votre contrat** (ex : sinistre, cotisation ...), le Médiateur dépend de vos Conditions Générales :

Trouvez le Médiateur compétent

Bon à savoir

- Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une réclamation écrite auprès de nos services. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur aux coordonnées ci-contre.
- Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
- Le médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la date de la première réclamation.
- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.

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.

Nous vous conseillons de toujours vous adresser au préalable à notre Service Réclamations qui vous orientera au mieux et pourra vous fournir des informations sur la constitution du dossier de demande de médiation.

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

CONTACTER LE MEDIATEUR COMPÉTENT

Bon à savoir

- Cette démarche ne vous empêche pas d'engager ultérieurement d'autres procédures de recours si vous le souhaitez.
- Le médiateur exerce sa mission gratuitement et en toute indépendance.

AVANT DE CONTACTER LE MÉDIATEUR, VÉRIFIEZ QUE VOUS RÉPONDEZ AUX CONDITIONS SUIVANTES :

RÉCLAMATION PRÉALABLE

Vous avez contacté préalablement nos services et notre réponse ne vous a pas apporté satisfaction ou vous n'avez pas obtenu de réponse depuis plus de 2 mois.

AUCUNE ACTION JUDICIAIRE

Vous n'avez pas engagé d'action judiciaire avant votre demande de médiation.

DELAI DE 1 AN

Votre première réclamation date de moins d'1 an.

SI VOUS RÉPONDEZ AUX CONDITIONS, CONSULTEZ VOS CONDITIONS GÉNÉRALES AFIN DE TROUVER L'IDENTITÉ DE VOTRE ASSUREUR. TROUVEZ ENSUITE LES COORDONNÉES DU MÉDIATEUR SELON NOTRE CLASSIFICATION CI-DESSOUS :

ASSUREURS

- IDENTITES MUTUELLE
- LA MUTUELLE GENERALE
- MNCAP
- MNCAP-AC
- MUTUELLE BLEUE
- SOCIETE MUTUELLE MIEUX ETRE
- UNMI'MUT

Médiateur FNMF

Accédez au site internet du Médiateur

FNMF - 255 rue de Vaugirard 75719 Paris Cedex 15

ASSUREURS

- MUTUALP

Médiateur FNIM

Accédez au site internet du Médiateur

FNIM - Service Médiateur - 4 avenue de l'Opéra - 75001 Paris

mediateur@fnim.fr

AUTRES

Si l'assureur de votre contrat n'est pas listé, le Médiateur compétent est le Médiateur de l'Assurance.

Dans tous les cas, en cas de doute, le Service Réclamation saura vous orienter.

Médiation de l'Assurance

Accédez au site internet du Médiateur

La Médiation de l'Assurance - TSA 50 110 - 75 441 Paris cedex 09

Pour savoir comment constituer votre dossier, cliquez-ici.