



L'ASSURANCE EN PLUS FACILE

# Traitement de Vos réclamations



APRIL.FR

Mis à jour le 28 octobre 2021



## L'ASSURANCE EN PLUS FACILE

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 de réclamation disponible sur notre site internet](#)
- 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 :

<b>Votre produit d'assurance est distribué par :</b> <i>Vous trouverez cette information sur vos contrats ou appels de cotisation (en en-tête, pied de page ou en signature)</i>	<b>Coordonnées du service Réclamation</b>
<b>APRIL Santé Prévoyance</b> 	 <b>Par email :</b> <b>si vous êtes assuré individuellement :</b> <a href="mailto:reclamations@april.com">reclamations@april.com</a>  <b>si vous êtes assuré par votre entreprise:</b> <a href="mailto:reclamations.collectives@april.com">reclamations.collectives@april.com</a>   <b>Par courrier :</b> APRIL Santé Prévoyance Service Réclamations 114 Bd Marius Vivier Merle 69439 LYON Cedex 03
<b>APRIL international Care France</b> 	 <b>Par email :</b> <a href="mailto:reclamation.expats@april-international.com">reclamation.expats@april-international.com</a>   <b>Par courrier :</b> APRIL International Care Service courrier / 10001 1 rue du Mont - CS 80010 81700 BLAN
<b>APRIL Partenaires</b> 	 <b>Par email :</b> <a href="mailto:service.reclamation@april-partenaires.fr">service.reclamation@april-partenaires.fr</a>   <b>Par courrier :</b> APRIL Partenaires Service Traitement des réclamations 15 rue Jules Ferry BP 60307 - 35303 Fougères

<p>Votre produit d'assurance est distribué par :</p> <p><i>Vous trouverez cette information sur vos contrats ou appels de cotisation (en en-tête, pied de page ou en signature)</i></p>	<p>Coordonnées du service Réclamation</p>
<p><b>APRIL Moto</b></p> 	<p> <b>Par email :</b>  <a href="mailto:reclamation@april-moto.com">reclamation@april-moto.com</a></p> <p> <b>Par courrier :</b>            APRIL Moto            Service Réclamation            14 Quai Marmoutier            BP 7233            37072 Tours Cedex 2</p>
<p><b>APRIL Marine</b></p> 	<p> <b>Par email :</b>  <a href="mailto:reclamation@aprilmarine.com">reclamation@aprilmarine.com</a></p> <p> <b>Par courrier :</b>            APRIL Marine            4 avenue Carnot            CS 20420            85109 Les Sables d'Olonne Cedex</p>
<p><b>APRIL Entreprise</b></p> 	<p> <b>Par email :</b>  <a href="mailto:reclamation-entreprise@april.com">reclamation-entreprise@april.com</a></p> <p> <b>Par courrier :</b>            APRIL Entreprise            Service réclamations            90 avenue Félix Faure            CS 73344            69439 Lyon Cedex 03</p>
<p><b>APRIL Mon Assurance</b></p> 	<p> <b>Par email :</b>  <a href="mailto:service.reclamations@april-mon-assurance.com">service.reclamations@april-mon-assurance.com</a></p> <p> <b>Par courrier :</b>            APRIL Mon Assurance            Service Réclamations            15 Avenue Lacassagne CS 73726            69 424 LYON Cedex 03</p>

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, TSA 50110
- 75441 Paris Cedex 09, [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto: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.

...