



Réclamations

Notre accompagnement

Vous êtes client APRIL Partenaires et vous avez une réclamation ?

La qualité de nos services est au cœur de nos engagements, mais toutefois si vous êtes mécontent des services fournis par notre société, vous pouvez vous adresser en premier lieu à votre conseiller habituel :

par téléphone,
ou par mail,
ou par courrier,
ou depuis le formulaire « insatisfaction » depuis votre Espace Assuré.

Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre demande à notre Service Réclamations joignable de la manière suivante :

par mail : service.reclamation@april-partenaires.fr
ou par courrier : APRIL Partenaires – Service Traitement des Réclamations – 15 rue Jules Ferry – BP 60307 – 35303 FOUGERES
ou par téléphone : 02.23.51.03.07

Sous 10 jours ouvrables, nous nous engageons à vous apporter une réponse ou, si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de ce délai, à vous communiquer le nouveau délai de traitement, qui ne pourra excéder 60 jours.

Si le désaccord persiste, vous pouvez faire appel au Médiateur compétent :

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 la Médiation de l'Assurance.
Aucune action judiciaire ne doit avoir été engagée.
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.

Pour un contrat souscrit en direct avec nous :

Vous pouvez contacter La Médiation de l'Assureur :

Par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50 110 - 75 441 Paris cedex 09
Ou par voie électronique, en complétant un formulaire de saisine sur le site de la Médiation de l'Assurance : <http://www.mediation-assurance.org/> Rubrique : je saisis le Médiateur

Pour un contrat souscrit à distance, par internet :

Vous pouvez également saisir le médiateur en déposant une plainte sur la plateforme de la Commission Européenne pour 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>.