

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

PRESENTATION DE LA RECLAMATION A VOTRE INTERLOCUTEUR HABITUEL :

Dans l'hypothèse où vous ne seriez pas satisfait de votre contrat souscrit auprès de la compagnie d'assurance APICIL Life, il vous appartient de vous rapprocher de votre interlocuteur habituel (Conseiller en Gestion de Patrimoine). Si la réponse apportée par ce dernier ne vous apparaît pas satisfaisante, vous pouvez recourir aux procédures internes de traitement des réclamations en adressant un courrier à la société APICIL Life.

RECOURS AUX PROCEDURES INTERNES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :

Toute réclamation, présentée au titre d'un contrat souscrit auprès de la société APICIL Life doit être adressée par courrier au service clientèle de la société, à l'adresse suivante :

APICIL Life
A l'attention du service client
Tour de Lyon – CS92802
185 Rue de Bercy
75579 PARIS CEDEX 12

La société APICIL Life s'engage à répondre à toutes les réclamations qui lui seront adressées.

Dans la mesure du possible, et dès lors que la réclamation sera considérée comme ne présentant pas de difficultés particulières, une réponse vous sera apportée dans un délai maximum de **10 jours** à compter de la réception de votre réclamation par la société APICIL Life.

Dans l'hypothèse où votre réclamation présenterait un caractère plus complexe, la société APICIL Life vous en informera par un courrier qui vous sera adressé dans un délai maximum de **10 jours** à compter de la réception de votre réclamation.

Une réponse vous sera alors apportée dans un délai qui ne saurait excéder **2 mois** à compter de la date de réception de votre réclamation.

Si ces délais ne pouvaient pas être respectés, notamment en cas de survenance de circonstances particulières, la société APICIL Life s'engage à vous informer du déroulement du traitement de votre réclamation.

En cas de désaccord définitif avec la société APICIL Life, vous disposez de différentes voies de recours possibles judiciaires ou amiables. Vous pouvez notamment saisir la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent ci-dessous.

RECOURS A LA MEDIATION DE L'ASSURANCE:

Si le litige persiste après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations, vous pouvez vous adresser à la Médiation de l'Assurance à l'adresse suivante :

LA MEDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

Cette demande est obligatoirement formulée par écrit pour que la Médiation de l'Assurance puisse en faire état auprès de la société APICIL Life. Elle ne peut se prononcer qu'à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée.

RECOURS AUX JURIDICTIONS COMPETENTES :

La saisie de la Médiation de l'Assurance est facultative. Ainsi, après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations et en cas de désaccord définitif avec la société APICIL Life, il vous appartient de saisir les juridictions compétentes.