

Assurons
un monde
plus ouvert



Guide pour effectuer une réclamation

Assurances santé



Comment effectuer une réclamation ?

Vous souhaitez effectuer une réclamation auprès de CNP Assurances Santé Individuelle. Elle concerne une assurance santé.

Vous trouverez dans ce document les coordonnées nécessaires et les étapes à suivre pour faciliter la prise en charge de votre dossier.

Vous devez nous communiquer :

- vos informations personnelles : nom, prénom, date de naissance, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse postale
- vos références : numéro de contrat, de dossier en cours ou de compte individuel
- la nature exacte de votre demande
- l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne compréhension de votre dossier



Conservez les originaux de vos documents et une copie de nos échanges.

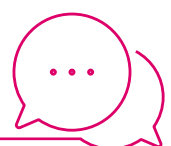
Vous recevrez ensuite :

- un accusé de réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation,
- une réponse dans un délai maximum de 2 mois à compter de l'envoi de votre réclamation.

Si notre réponse ne vous convient pas ou si vous êtes sans réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation, vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance :

- sur le site internet : mediation-assurance.org/ Vous disposez d'un formulaire en ligne « Je saisis le médiateur ». Ce canal est à privilégier pour une prise en charge plus rapide.
- par courrier à : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75 441 Paris cedex 09

Le médiateur est un intervenant extérieur qui agit en toute indépendance. Il a pour mission de se prononcer sur les litiges en droit et en équité. Vous pouvez le solliciter dans le délai d'un an à compter de l'envoi de votre réclamation.



Nom du contrat et/ou de la garantie		Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
Complémentaire Santé Individuelle		La Banque Postale Assurance Santé Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Mail : contactsante@lbpas.fr	Pas de recours	
Assurance santé individuelle – Formule Access		La Banque Postale Assurance Santé Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Mail : contactsante@lbpas.fr	Pas de recours	Distributeur LBP : La Direction des Réclamations de Paris de LBP Mail : reclamation.cf-paris@labanquepostale.fr Distributeur CRC : CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX
Assurance santé individuelle – Responsable	Pour les garanties d'assurance	La Banque Postale Assurance Santé Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Mail : contactsante@lbpas.fr	Pas de recours	
	Pour les garanties d'assistance	AWP France SAS – Mondial Assistance Traitement des Réclamations TSA 70002 93488 Saint-Ouen CEDEX Mail : reclamation@votreassistance.fr		

Nom du contrat et/ou de la garantie		Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
Assurance Santé Collective de La Banque Postale (Universelle, CCN Bureaux d'Etudes Techniques, CCN Coiffure, CCN Restauration rapide)	Pour les garanties d'assurance	La Banque Postale Assurance Santé Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Mail : relationclientemployeur@assurcoll-lbpas.fr	Pas de recours	
	Pour les garanties d'assistance	AWP France SAS Traitement des réclamations TSA 70002 93488 Saint-Ouen Cedex Mail : reclamation@votreassistance.fr		
Assurance Santé Collective (Formule ANI, Formule 2, Formule 3, Formule 4)	Pour les garanties d'assurance	La Banque Postale Assurance Santé Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Mail : relationclientemployeur@assurcoll-lbpas.fr	Pas de recours	
	Pour les garanties d'assistance	AWP France SAS Traitement des réclamations TSA 70002 93488 Saint-Ouen CEDEX Mail : reclamation@votreassistance.fr		

Nom du contrat et/ou de la garantie		Réclamation	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)	Défaut de conseil (si votre réclamation concerne un défaut de conseil)
Assurance Coups Durs Santé	Pour les garanties d'assurance	La Banque Postale Assurance Santé Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Mail : acdscontact@lbpas.fr	Pas de recours	Distributeur LBP : La Direction des Réclamations de Paris de LBP Mail : reclamation.cf-paris@labanquepostale.fr Distributeur CRC : CNP Assurances IARD Service Consommateurs - Service Recours TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX
	Pour les garanties d'assistance	AWP France SAS Traitement des Réclamations TSA 70002 93488 Saint Ouen CEDEX Mail : reclamation@votreassistance.fr		
Assurance santé des jeunes à l'étranger		APRIL International Care France Service courrier - 1, rue du Mont - CS 80010 81700 Blan - FRANCE Mail : suiviclient.expatri@april-international.com		
Oui Santé		Service réclamations Oui Santé TSA 20002 33687 MERIGNAC CEDEX		Ce produit est résilié depuis 2018

**Assurons
un monde
plus ouvert**

