

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	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Complémentaire Santé Individuelle	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties	La Banque Postale Assurance Santé Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Par mail à : <u>contactsante@lbpas.fr</u>	Absence de voie de recours
	Assistance	AWP France SAS Traitement des réclama- tions TSA 70002 93488 Saint-Ouen CEDEX Par mail à : <u>reclamation@votreassistan- ce.fr</u>	Absence de voie de recours
Assurance santé individuelle – Formule Access	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties	CNP Assurances Santé Individuelle Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Par mail à : <u>contactsante@lbpas.fr</u>	Absence de voie de recours

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance santé individuelle Responsable	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances Santé Indi- viduelle Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Par mail à : <u>contactsante@lbpas.fr</u>	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assistance	Filassistance International Service Réclamations 108, Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud CEDEX Par mail à : <u>qualite@filassistance.fr</u>	Absence de voie de recours
Assurance Santé Collective de La Banque Postale Universelle CCN Bureaux d'Etudes Techniques CCN Coiffure CCN Restauration rapide	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances Santé Indi- viduelle Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Par mail à : <u>relationclientemployeur@ assurcoll-lbpas.fr</u>	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assistance	Filassistance International Service Réclamations 108, Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud CEDEX Par mail à : <u>qualite@filassistance.fr</u>	Absence de voie de recours
Assurance Santé Collective Formule ANI Formule 2 Formule 3 Formule 4	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances Santé Indi- viduelle Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Par mail à : <u>relationclientemployeur@ assurcoll-lbpas.fr</u>	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assistance	Filassistance International Service Réclamations 108, Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud CEDEX Par mail à : <u>qualite@filassistance.fr</u>	Absence de voie de recours

Nom du contrat et/ ou de la garantie	Votre réclamation concerne :	Adressez votre réclamation à :	Recours (en cas de désaccord avec notre réponse)
Assurance Coups Durs Santé	L'information et le conseil qui vous a été dispensé sur le contrat	CNP Assurances IARD Service Consommateurs - TSA 26949 95905 Cergy Pontoise CEDEX	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assurance	CNP Assurances Santé Individuelle Service Réclamations TSA 20144 51725 Reims CEDEX Par mail à : acdscontact@lbpas.fr	Absence de voie de recours
	Vos garanties d'assistance	Filassistance International Service Réclamations 108, Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud CEDEX Par mail à : qualite@filassistance.fr	Absence de voie de recours
Assurance santé des jeunes à l'étranger	Vos garanties	APRIL International Care France Service courrier 1, rue du Mont CS 80010 81700 Blan - France Par mail à : suiviclient.expats@april-international.com	Absence de voie de recours
Oui Santé <i>Produit résilié depuis 2018</i>	Vos garanties	Service réclamations Oui Santé TSA 20002 33687 MERIGNAC CEDEX	Absence de voie de recours

