

Comment formuler une réclamation sur l'assurance Protection personnelle DI+, la Garantie Valeur d'Achat, la Garantie Perte Financière ou la Protection Perte financière ?

En face à face, par téléphone, par courrier ou par courriel, en cas de difficultés dans l'application des dispositions du contrat d'assurance souscrit :

1/ L'assuré peut contacter BMW Finance

- par téléphone pour les clients BMW au 09.69.32.20.39 (appel non surtaxé) et pour les clients MINI au 09.69.32.20.59 (appel non surtaxé)
- par email à contact.finance@bmw.fr
- par courrier à l'adresse suivante : BMW Finance - Service Satisfaction Client - 5 rue des Hérons - CS 30751 - 78 182 Saint Quentin en Yvelines Cedex.

L'assuré recevra un accusé de réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de sa réception au maximum. Il sera tenu informé de l'avancement de l'examen de sa situation, et recevra, sauf exception, une réponse à sa réclamation.

2/ Si le mécontentement persiste, ou si ce premier échange n'a pas donné satisfaction à l'assuré, celui-ci peut solliciter directement l'assureur en se référant à tout document contractuel, notamment la notice d'information, comportant les coordonnées du Service Réclamations de l'assureur.

Le Service Réclamations de l'assureur, après avoir réexaminé tous les éléments de sa demande, lui fera part de son analyse.

La durée cumulée du délai de traitement de la réclamation par BMW Finance et par le Service Réclamations de l'assureur, si l'assuré exerce ce recours, n'excédera pas, sauf circonstances particulières, celle fixée et révisée périodiquement par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (exemple : deux mois au 1^{er} mai 2019).

3/ En cas de désaccord avec l'analyse du Service Réclamations de l'assureur, ou de non-réponse dans les délais impartis, l'assuré aura alors la possibilité de solliciter l'avis d'un Médiateur :

- par courrier simple à Médiateur AFA - La Médiation de l'Assurance - TSA 50 110 - 75 441 Paris Cedex 09
- ou via le site Médiation de l'assurance (<http://www.mediation-assurance.org>)

Au terme de ce processus d'escalade, l'assuré conserve naturellement l'intégralité de ses droits à agir en justice auprès du tribunal judiciaire compétent.

Ces informations sont également disponibles sur la plate-forme européenne <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.