

Comment formuler une réclamation sur les produits d'assurance ?

En cas de mécontentement, le gestionnaire est à votre écoute en face à face, par téléphone, par courrier ou par mail, et met tout en œuvre pour vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si votre réclamation est formulée à l'oral et que vous n'obtenez pas entière satisfaction, vous serez invité à la formaliser sur un support écrit auprès du gestionnaire.

❖ **Pour les produits d'assurance « Protection personnelle DI+, Garantie Valeur d'Achat, Garantie Perte Financière, Protection Perte financière » et pour les garanties « Panne mécanique » :**

Vous pouvez dès lors prendre contact avec le gestionnaire, BMW Finance :

- Par mail : contact.finance@bmw.fr
- Par courrier : BMW Finance - Centre de Relations Clients - 5 rue des Hérons - CS 30751 - 78 182 Saint Quentin en Yvelines Cedex.
- Par téléphone au 0 969 322 039 (appel non surtaxé)

❖ **Pour les prestations d'assistance :**

Vous pouvez dès lors prendre contact avec le gestionnaire, AP Solutions GmbH succursale française :

- Par mail : reclamation@votreassistance.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : AP Solutions GmbH succursale française - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex

Vous recevrez un accusé de réception sous dix (10) jours ouvrables maximum, à compter de la date d'envoi de votre réclamation écrite sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.

Le gestionnaire s'engage à vous apporter une réponse écrite dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite.

En tout état de cause, deux (2) mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, que le gestionnaire y ait répondu ou non répondu,

- Si vous êtes une personne physique, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de l'assurance :
 - Sur le site <http://www.mediation-assurance.org>. Vous disposez d'un formulaire en ligne « Je saisis le médiateur »
 - Par courrier, à l'adresse suivante : la médiation de l'assurance – TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Vous disposez d'un délai d'un (1) an à compter de votre réclamation écrite pour saisir le médiateur de l'assurance.

- Si vous êtes une personne morale, vous pouvez solliciter l'avis d'un médiateur de votre choix (hors médiateur de l'assurance).

Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.