

Comment adresser une réclamation à l'Apgis ?

L'APGIS est attentive à vous accompagner au quotidien et à vous apporter le meilleur service.
Si, malgré tout, nous n'avons pas su vous donner satisfaction,
voici la marche à suivre en 3 étapes :

1. >> Vous êtes mécontent d'une réponse, d'une décision, du montant d'un remboursement, ou pour toute autre raison.

Prioritairement, prenez contact avec votre interlocuteur habituel. Il est le mieux placé sur le suivi de votre dossier et le plus compétent pour répondre rapidement à vos interrogations ou à vos demandes d'information. Tout sera mis en œuvre pour vous donner satisfaction.

2. >> Vous n'êtes pas satisfait par la réponse apportée par votre interlocuteur.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, votre interlocuteur vous proposera d'intervenir auprès de notre service réclamations par écrit (en mentionnant les références du dossier concerné et accompagnée d'une copie des éventuelles pièces justificatives).

APGIS
Service Réclamations
12 Rue Massue
94684 VINCENNES Cedex

Notre service réclamation accusera réception de votre demande et vous informera du délai de réponse. Il réétudiera votre demande et s'engage à vous apporter une réponse par écrit dans le délai imparti.

3. >> Le service réclamation n'a pas répondu à vos attentes.

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous convient pas, vous avez la possibilité de faire appel au médiateur du CTIP. Il rendra son avis en toute indépendance, dans le cadre de la charte de médiation de la protection sociale (CTIP). Vous pouvez adresser votre demande de médiation par voie postale (**Médiateur de la protection sociale (CTIP) - 10 Rue Cambacérès -75008 PARIS**) ou par voie électronique via un formulaire de saisine en ligne :

<https://ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/>

Le recours à la justice est possible dans le cas où l'une des parties ne souhaite pas suivre l'avis rendu par le médiateur.