

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, vous pouvez formaliser dans tous les cas par écrit (en mentionnant les références du dossier concerné et accompagnée d'une copie des éventuelles pièces justificatives) votre réclamation afin que nous puissions répondre au mieux à votre insatisfaction, et l'adresser à : **APGIS - Service Réclamations - 12 Rue Massue - 94684 VINCENNES Cedex**

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de son envoi et à vous apporter une réponse dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la totalité des éléments de votre réclamation.

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

Vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de la protection sociale (FIPS) deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite que vous ayez reçu une réponse ou non de notre part. Votre saisine doit intervenir dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite. Il est possible de saisir le Médiateur :

- Par voie électronique : <https://www.fips-paritaire.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-fips/>
- Par voie postale : Médiateur de la protection sociale (FIPS) – 10 rue Cambacérès - 75008 PARIS

L'intervention du Médiateur est gratuite. Il formulera son avis en toute indépendance dans le cadre de la charte de médiation de la protection sociale dans un délai de 3 mois à compter de la réception de votre dossier complet. Pour plus amples informations, nous vous invitons à consulter [la Charte de la Médiation de la protection sociale \(FIPS\)](#).

Les deux parties, vous-même et APGIS, restent libres de suivre ou non l'avis du Médiateur, et vous conservez à tout moment la possibilité de saisir le tribunal compétent.