



**Comment faire  
une réclamation ?**

## Cher adhérent, chère adhérente,

vous avez choisi La Mutuelle Générale pour assurer votre protection et votre santé. Merci de la confiance que vous nous accordez.

Fidèles à nos valeurs mutualistes d'entraide, d'égalité et de solidarité, nous mettons la satisfaction de nos adhérents au cœur de nos préoccupations. Cette attention au quotidien porte ses fruits avec 87,5 %\* d'entre vous satisfaits. Pour les autres, nous renforçons encore et toujours notre qualité de service. La mise en place de cette **charte de traitement des réclamations** en fait partie.

Vous trouverez dans ce document l'essentiel de ce que vous devez savoir sur la **marche à suivre et les possibilités de recours** dont vous disposez si vous souhaitez déposer une réclamation.

**Toutes nos équipes sont mobilisées pour vous apporter des solutions et répondre à vos questions.**

## Nos engagements



### Écoute

Une approche bienveillante dont l'objectif est de vous apporter une réponse satisfaisante.



### Respect des délais

Un délai de réponse de 10 jours ouvrés maximum.



### Transparence

L'engagement de répondre à toutes vos questions sur le déroulement et le traitement de votre réclamation.

## Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.



Pour un traitement optimal de votre réclamation, nous vous invitons à préciser :

- vos nom et prénom,
- votre numéro d'adhérent (qui figure sur votre carte de tiers payant),
- vos coordonnées postales, téléphoniques et votre adresse mail,
- la raison de votre insatisfaction,
- la copie de tous justificatifs.

# Comment faire une réclamation ?



## ÉTAPE 1 J'adresse ma réclamation à mon centre de gestion

- via mon Espace Adhèrent ([adherent.lamutuellegenerale.fr](http://adherent.lamutuellegenerale.fr)),
- par téléphone, →
- par voie postale. →

Où trouver les coordonnées de mon centre de gestion ?

À l'intérieur de votre carte de tiers payant ou sur toute correspondance avec La Mutuelle Générale



Si la réponse ne vous apporte pas entière satisfaction, ou sans un retour sous deux semaines

## ÉTAPE 2 Je peux adresser ma réclamation au Service qualité de La Mutuelle Générale

- par mail : [servicequalite@lamutuellegenerale.fr](mailto:servicequalite@lamutuellegenerale.fr)
- par voie postale : à l'adresse ci-contre :

La Mutuelle Générale  
Service Qualité  
1-11 rue Brillat-Savarin  
TSA 41225  
75621 PARIS CEDEX 13

Lorsque les recours sont épuisés et que le différend persiste, ou si les recours sont restés sans réponses pendant deux mois à compter de la date de leur réception

## ÉTAPE 3 Je peux adresser ma réclamation au Médiateur de la Mutualité

- via le site du Médiateur : [mediateur-mutualite.fr](http://mediateur-mutualite.fr)
- par voie postale : à l'adresse ci-contre :

M. le Médiateur de la Mutualité Française  
FNMF  
255 rue de Vaugirard  
75719 Paris Cedex 15



## Extraits du règlement de la médiation de la consommation de la Mutualité Française

### Principes de la médiation : article 2

Le Médiateur a pour mission d'examiner les différends opposant un adhérent (consommateur) à sa mutuelle dans les domaines relatifs à l'exécution des contrats de complémentaire santé, de prévoyance et de retraite.

### Conditions de saisine du médiateur : article 3

Le Médiateur peut être saisi par l'adhérent ou son ayant droit après épuisement des procédures internes de règlement des litiges propres à la mutuelle. Ces procédures internes ne peuvent prévoir plus de deux niveaux de réclamation. Le Médiateur peut également être saisi à défaut de réponse de la mutuelle dans le délai de deux mois à une réclamation écrite.

Pour être recevable, la saisine de l'adhérent doit être accompagnée du justificatif de la réclamation auprès de la mutuelle.

### Délais de traitement : article 10

Le Médiateur propose une solution motivée pour régler le litige dans les trois mois maximum à compter de la notification de sa saisine. Si la question soulevée est particulièrement complexe, un nouveau délai pourra être fixé dont les parties à la médiation devront être informées. Il s'agit d'une proposition rendue en droit et/ou en équité.

Pour toutes précisions complémentaires, vous pouvez consulter le site du Médiateur : [www.mediateur-mutualite.fr/](http://www.mediateur-mutualite.fr/).



[lamutuellegenerale.fr](http://lamutuellegenerale.fr)

 **LA MUTUELLE**  
générale  
ON VA BIEN ENSEMBLE