



**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 86 %* 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 l'expression d'un mécontentement 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 ?



J'adresse ma réclamation
à mon **centre de gestion**

- via mon **Espace Adhérent** (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

Je peux adresser ma réclamation
au **Service qualité de La Mutuelle Générale**

- par mail :
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

En cas d'absence de réponse à ma réclamation écrite
dans un délai de 2 mois ou de réponse non satisfaisante

Je peux adresser ma réclamation
au **Médiateur de la Mutualité**

- via le site du Médiateur :
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



Champ d'application 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.

Ne peuvent être examinés par le Médiateur :

- les litiges n'entrant pas dans son champ de compétence et, notamment, les litiges relatifs aux services de santé fournis aux patients par des professionnels de santé ainsi que, par exemple, les demandes de geste commercial, les demandes d'action sociale, les demandes d'informations et de conseils, les refus de contractualiser ;
- les litiges manifestement infondés ou abusifs (sont notamment considérés comme tels les litiges dont l'intérêt est inférieur à 30 €) ;
- les litiges pour lesquels le membre participant a introduit sa demande auprès du Médiateur plus d'un an après sa réclamation écrite auprès de sa mutuelle

Conditions de saisine du médiateur : article 3

Le Médiateur peut être saisi par l'adhérent ou son ayant droit après avoir obtenu une réponse à une réclamation écrite auprès de la mutuelle, ou à défaut de réponse de la mutuelle dans un délai de deux mois après l'envoi d'une réclamation écrite.

Délais de réponse et traitement : article 10

Le Médiateur accuse réception de la saisine et indique, dans un délai maximal de trois semaines au requérant si celle-ci est ou non recevable. Si la saisine est recevable, le Médiateur propose une solution motivée pour régler le litige dans les trois mois à compter de la notification de sa saisine. Il s'agit d'une proposition rendue en droit et/ou en équité. Si la question soulevée est particulièrement complexe, un nouveau délai peut être fixé dont les parties à la médiation sont informées.

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



lamutuellegenerale.fr

 **LA MUTUELLE**
générale