

GESTION DES RÉCLAMATIONS

Soucieuse de rester à l'écoute de ses Adhérents afin d'entretenir une relation de confiance tout en améliorant sans cesse la qualité de ses services, La France Mutualiste attache une attention toute particulière à la gestion des réclamations.

Rappelons qu'une réclamation est une déclaration actant votre mécontentement envers La France Mutualiste et/ou envers ses partenaires : une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Vous souhaitez formuler une réclamation relative à la gestion de votre contrat d'épargne ou de retraite ?

Vous pouvez adresser votre réclamation au **Département Gestion des Adhérents** selon les modalités suivantes :

- ▶ **Par courrier** : Département Gestion des Adhérents - 11-13 cours Valmy - 92977 Paris La Défense Cedex
- ▶ **Par e-mail** : dga@la-france-mutualiste.fr
- ▶ **Par téléphone** : 01 40 53 78 00 (du lundi au vendredi, de 9h à 19h)

Pour son exploitation, votre demande doit comporter les informations suivantes :

- ▶ Vos coordonnées (nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, et n° téléphone)
- ▶ Les références de votre contrat
- ▶ Les motifs de votre réclamation

La réponse de La France Mutualiste ne vous donne pas entière satisfaction ?

Si aucun accord n'a été trouvé, vous avez alors la possibilité de saisir gratuitement le **Médiateur de la consommation de la Mutualité Française** soit par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de la consommation de la Mutualité Française - FNMF - 255 rue de Vaugirard 75719 PARIS CEDEX 15 soit directement par le dépôt d'une demande en ligne sur le site internet du Médiateur : <https://www.mediateur-mutualite.fr>

- ▶ Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance selon les modalités retranscrites dans la Charte relative au traitement des réclamations et au recours à la médiation disponible au verso du présent document et à cette adresse : <http://www.la-france-mutualiste.fr/reclamation.html>

Charte relative au traitement des réclamations et au recours à la médiation

Soucieuse de rester à l'écoute de ses Adhérents et entretenir avec eux une relation de confiance, LA FRANCE MUTUALISTE s'engage par la présente charte sur les modalités de traitement des réclamations et le recours à la médiation.

- 1.** LA FRANCE MUTUALISTE s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum.
- 2.** LA FRANCE MUTUALISTE répond par écrit à toute réclamation dans un délai maximal de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.
- 3.** L'Adhérent est tenu informé du déroulement du traitement de la réclamation lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, le délai de 2 mois ne peut pas être respecté.
- 4.** LA FRANCE MUTUALISTE s'engage à intégrer toute réclamation dans ses programmes d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux Adhérents.
- 5.** En l'absence de réponse dans le délai de 2 mois ou si l'Adhérent estime, après épuisement des procédures internes, que la réponse apportée à sa réclamation n'est pas satisfaisante il peut présenter gratuitement un recours auprès du Médiateur de la consommation de la Mutualité Française.

Le Médiateur, qui n'a aucun lien avec la Mutuelle, a pour rôle de parvenir à un accord amiable entre les parties en recommandant des solutions aux litiges dont il est saisi.

Le Médiateur peut être saisi en cas de difficultés liées à l'application ou à l'interprétation des statuts, du règlement intérieur et des règlements mutualistes des contrats proposés par LA FRANCE MUTUALISTE.

Le Médiateur peut être saisi **soit par courrier** à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de la consommation de la Mutualité Française - FNMF - 255 rue de Vaugirard - 75719 PARIS CEDEX 15

Soit directement par le dépôt d'une demande en ligne sur le site internet du Médiateur : <https://www.mediateur-mutualite.fr>.

À noter, ne peuvent être examinés par le Médiateur Fédéral :

- les litiges manifestement infondés ou abusifs (sont notamment considérés comme tels les litiges dont l'intérêt est inférieur ou égal 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 ;
- les litiges précédemment examinés (ou en cours d'examen) par un autre médiateur ou par un tribunal.

La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

La Mutuelle fournit au Médiateur, dans un délai maximum de 15 jours, les informations et documents nécessaires au traitement du dossier dont il doit respecter la confidentialité.

- 6.** Le Médiateur propose une solution motivée pour régler le litige dans les trois mois maximum de la notification de sa saisine.
Si la question soulevée est particulièrement complexe, un nouveau délai pourra être fixé, n'excédant pas trois mois, dont les parties à la médiation devront être informées. Il s'agit d'une proposition rendue droit et/ou en équité.
- 7.** L'Adhérent et la Mutuelle doivent dans les 15 jours de la notification de la proposition informer le Médiateur de la Mutualité Française de leur acceptation ou de leur refus. Ce dernier devra être motivé.