

CHARTRE 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.

2

LA FRANCE MUTUALISTE répond par écrit à toute réclamation dans un délai maximal de 60 jours 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 60 jours 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

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 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.

Il doit être saisi par écrit. Le dossier, constitué des éléments indispensables à l'examen de la réclamation peut être adressé :

Soit par courrier à : Monsieur le Médiateur
255 rue de Vaugirard - 75719 PARIS CEDEX 15

Soit par courriel à : mediation@mutualite.fr

Il ne peut être saisi si une action contentieuse est engagée, sauf accord des parties.

La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

La Mutuelle fournit au Médiateur les informations et documents nécessaires au traitement du dossier dont il doit respecter la confidentialité.

6

Le Médiateur rend un avis motivé dans les trois mois maximum de la réception du dossier complet.

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'un avis rendu en droit et/ou en équité.

7

L'Adhérent et la Mutuelle doivent dans les deux mois de la notification de l'avis informer le Médiateur de la Mutualité Française de leur acceptation ou de leur refus. Ce dernier devra être motivé.