

ESPACE RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas d'incompréhension ou de mécontentement concernant nos garanties et services, nous sommes à votre écoute et mettons tout en œuvre pour vous apporter une réponse qui vous donne satisfaction dans les meilleurs délais.

1) Le conseiller

Parlez-en à votre conseiller :

- ✓ Il met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour vous satisfaire
- ✓ Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, votre conseiller vous proposera de vous adresser au Service réclamation.
- ✓ Si votre requête concerne une garantie proposée par nos services, mais relevant d'un autre assureur, votre conseiller vous redirigera vers le service réclamation propre à cet assureur.

2) Le Service Réclamation

Vous adresserez votre réclamation en adressant un courrier à :

Mutuelle Loire Forez - Service "Réclamation"
16 Boulevard Chavassieu
42600 Montbrison

Le Service Réclamation de la mutuelle prend en charge vos réclamations au plus tard sous 10 jours ouvrable et tire les enseignements de vos demandes pour l'amélioration de ses services.

A compter de la date de réception de votre demande, le service réclamation vous enverra sous 10 jours ouvrables :

- soit une réponse définitive
- soit un accusé de réception si la demande est plus complexe et nécessite l'envoi de pièces complémentaires ou une consultation du président de la mutuelle.

3) Le Médiateur

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le service réclamation, vous pourrez solliciter le Médiateur de la Mutuelle à l'adresse suivante :

Mutuelle Loire Forez - A l'attention de Monsieur le Médiateur
16 Boulevard Chavassieu
42600 Montbrison

ou par mail à l'adresse suivante : mediation@mutuelles-entis.fr

Le dossier sera transmis au médiateur pour examen. Ce dernier a la possibilité d'interroger l'une ou l'autre des parties au litige. Il rendra sa réponse, en toute indépendance, dans un délai maximum de 90 jours suivant réception du dossier. Si la demande est plus complexe et nécessite la fourniture de renseignements supplémentaires le Médiateur peut prolonger le délai des 90 jours mais il doit en avertir immédiatement les 2 parties.