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

Pour toute réclamation et notamment celles relatives aux bulletins d'adhésion, règlement et contrat, le membre participant ou le bénéficiaire envoie par courrier sa demande argumentée et accompagnée, le cas échéant, de documents justificatifs auprès de :

- ✓ **Par courrier :**

MTRG
Service Réclamation
1 rue Robespierre
69700 GIVORS

A compter de la date de réception de sa demande le service réclamations lui envoie, sous 10 jours, ouvrables soit une réponse définitive, soit, si la demande est plus complexe et demande l'envoi de pièces complémentaires ou une consultation du directeur de la mutuelle, un accusé de réception de la demande dans ce même délai des 10 jours ouvrables. Dans tous les cas, le délai sera rendu sous 2 mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive.

3) Le Médiateur

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le service réclamation, le membre participant ou le bénéficiaire peut solliciter le Médiateur de la Mutuelle à l'adresse suivante :

- ✓ MTRG - A l'attention de M. Le Médiateur
  39 rue du Jourdil
  74991 CRAN GEVRIER
- ✓ Courriel : mediation@mutuelles-entis.fr

Il recevra une notification par mail ou par courrier simple dès réception de la demande et du dossier. Le médiateur 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.