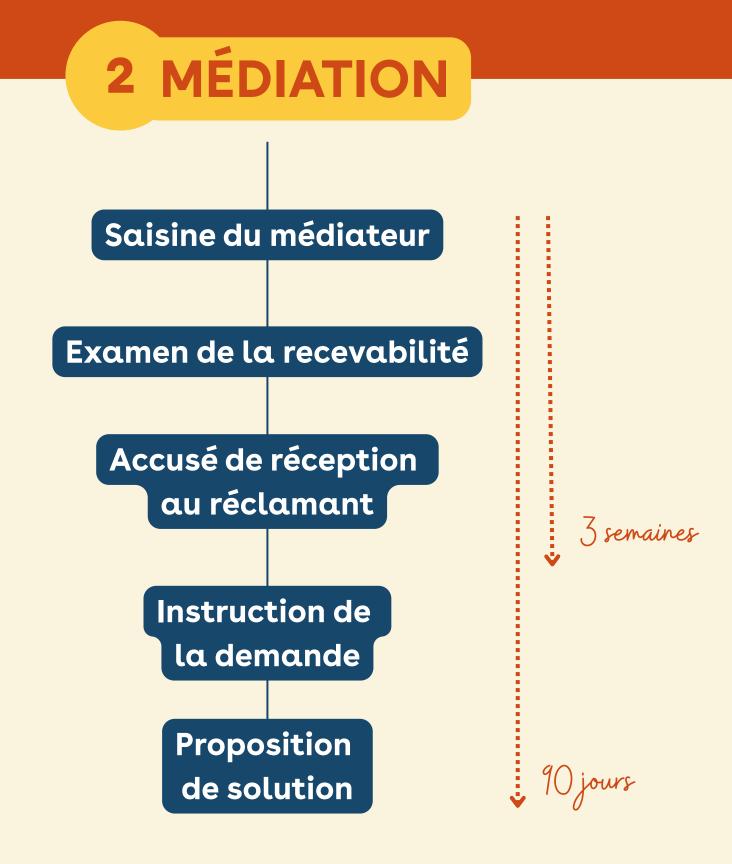


RÉCLAMATION & MÉDIATION

Qu'est-ce qu'une réclamation?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement envers la Mutuelle Prévoyance, quel que soit l'interlocuteur ou le service concerné. Elle peut provenir d'un adhérent, d'un ancien adhérent, d'un ayant droit, d'un bénéficiaire ou de toute autre personne, même sans contrat avec la mutuelle. Exemple : contester un refus d'indemnisation ou exprimer une insatisfaction liée à un conseil reçu lors d'une demande d'information.

1 RÉCLAMATION Adhérent, Ayant droit, Bénéficiaire, etc. Réclamation orale Envoi d'une réclamation 10 jours écrite avec AR Accusé de réception Pas de réponse 2 mois Réponse écrite Insatisfaction Satisfaction MÉDIATION Votre interlocuteur Réclamation Service Réclamation La Mutuelle 39 rue du Jourdil Prévoyance 74960 Annecy reclamations@mgprev.fr



Votre interlocuteur Médiation

Médiateur de la Mutualité Française

255 rue de Vaugirard 75719 PARIS

Cedex 15