

Guide des réclamations

La MNH a mis en place un dispositif permettant aux adhérents de bénéficier d'une procédure de traitement des réclamations pour le règlement de leurs litiges.

Elle s'engage à intégrer toute réclamation dans ses programmes d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux adhérents.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

La réclamation s'entend comme toute déclaration actant une insatisfaction ou le mécontentement d'un assuré envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Comment formuler une réclamation ?



Via votre Espace personnel MNH : adherent.mnh.fr

> rubrique **Mes démarches**

> **Demander une information et autres démarches** (en bas de page)

> Objet **Formuler une réclamation**



Via votre application mobile disponible sur [Google Play](#) **et** [l'App Store](#) :

> rubrique **Demande d'infos et autres démarches**

> Par mail **Quel est l'objet de votre message ?**

> Objet **Formuler une réclamation**



Par courrier à l'adresse suivante :

MNH

Service Satisfaction Clients

331 avenue d'Antibes

45213 MONTARGIS CEDEX

(en précisant vos coordonnées nom, prénom, adresse et votre numéro adhérent)

Nos engagements



Respecter les délais

Conformément aux recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentielle et de Résolution :

- Accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables
- Vous apporter une réponse au plus tard dans les 2 mois suivant l'envoi de votre réclamation



Être à votre écoute

Toutes nos équipes restent mobilisées et à votre écoute pour vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Quel recours en cas de réponse non satisfaisante ?

Vous pouvez saisir le médiateur compétent.

Quand le saisir ?

- En cas de réponse insatisfaisante à ma réclamation écrite
- En cas d'absence de réponse écrite dans un délai de 2 mois

Vous avez un délai maximum d'un an à compter de la date de la 1^{ère} réclamation pour effectuer votre demande.

Quel est son rôle ?

Le Médiateur exerce en toute indépendance et impartialité. Il a pour mission d'examiner les différends opposant un adhérent à sa mutuelle dans les domaines relatifs à l'exécution des contrats de complémentaire santé, de prévoyance et de retraite.

Comment contacter le médiateur ?

Votre demande concerne votre couverture complémentaire santé ou prévoyance :



Par courrier

Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française - FNMF
255 rue de Vaugirard
75719 PARIS CEDEX 15



Site internet

www.mediateur-mutualite.fr

Votre demande concerne votre couverture auto ou habitation, prêts immobiliers, prêts relais, perte d'emploi :



Par courrier

Médiateur de l'assurance
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09



Site internet

www.mediation-assurance.org

Pour les modalités complètes de saisine et le champ de compétence des médiateurs, nous vous invitons à consulter les liens sites internet de chaque entité.