



# BPCE MUTUELLE - SANTÉ

## Modalités de traitement des réclamations

### QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un assuré envers BPCE Mutuelle.  
Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), recommandation n° 2016-R-02 du 14 novembre 2016.

### COMMENT EFFECTUER VOTRE RÉCLAMATION ?

#### Pour une réclamation concernant votre contrat ou vos prestations

- Utilisez le formulaire en ligne sur notre site internet : <https://www.bpcemutuelle.fr/intra/#/demarches/reclamation>
- ou adressez votre demande par courrier postal à : BPCE MUTUELLE – 7 rue Léon Patoux – CS 51032 – 51686 REIMS CEDEX 2
- ou par mail : [bpcemutuelle.reclamation@eps.caisse-epargne.fr](mailto:bpcemutuelle.reclamation@eps.caisse-epargne.fr)

#### ✘ Si la réponse apportée ne vous satisfait pas

Renouvelez votre réclamation via le formulaire ou par courrier, en exprimant le motif de désaccord, en joignant notre 1<sup>er</sup> courrier de réponse et/ou les pièces justificatives complémentaires permettant de procéder à une nouvelle analyse de votre réclamation.

#### ✘ Si la seconde réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait toujours pas

Vous pouvez saisir le Médiateur de la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF) selon les modalités ci-dessous.

### MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- Dans le cadre de notre démarche qualité, certifiée NF service, BPCE Mutuelle s'engage à vous répondre dans un délai de 21 jours calendaires à compter de la date de réception de la réclamation. Un accusé de réception de votre réclamation vous sera adressé sous un délai de 5 jours ouvrés.
- Dans le cas d'une réclamation complexe, BPCE Mutuelle vous apportera une réponse dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de réception de la réclamation.
- Un courrier ou un courriel vous sera adressé pour vous informer de la décision prise à la suite de votre réclamation.

### COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

À l'épuisement des voies de recours internes et si votre désaccord avec BPCE Mutuelle persiste, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de la FNMF :

- par courrier postal : Médiateur de la FNMF – 255 rue de Vaugirard – 75719 PARIS cedex 15
- via le site internet de la FNMF : <https://www.mediateur-mutualite.fr/saisir-le-mediateur/>

Pour faciliter la prise en charge de votre demande, il convient de constituer un dossier complet à l'attention du Médiateur comprenant notamment :

- un courrier libre résumant l'objet de votre litige avec la mutuelle,
- l'ensemble des courriers échangés avec la mutuelle,
- tout autre document utile au médiateur (exemple : notice d'information ; tableaux de garanties...).

Votre demande de saisine du médiateur sera traitée conformément au Règlement de la médiation de la Mutualité française.

