



# BPCE MUTUELLE - SANTÉ

## Modalités de traitement des réclamations

### QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers BPCE Mutuelle quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne<sup>(1)</sup>, y compris en l'absence de relation contractualisée avec BPCE Mutuelle. Toutefois, une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

(1) clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), recommandation n°2022-R-01 du 9 mai 2022.

### 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 à votre réclamation ne vous satisfait 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 accuser réception de votre réclamation **dans un délai de 5 jours ouvrés** à compter de sa réception. Ce délai ne pourra, en tout état de cause, pas dépasser 10 jours ouvrables à compter de sa date d'envoi,
- à vous répondre dans **un délai de 21 jours calendaires** à compter de la date de réception de votre réclamation, et, en cas de réclamation complexe, dans un délai de 2 mois à compter de sa date d'envoi.
- 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 ?

Si la réponse apportée par BPCE Mutuelle ne vous satisfait pas ou si aucune réponse ne vous a été apportée dans un délai de deux mois à compter de la date d'envoi de la réclamation, 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.

