

BPCE MUTUELLE - SANTÉ

MODALITÉS 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(1), 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, nous vous remercions de joindre l'ensemble des pièces justificatives, au choix :

- En ligne via votre espace personnel : connectez-vous à votre espace privé et cliquez sur la rubrique « Réclamation/Médiation » en bas de page
- Par courriel : bpcemutuelle.reclamation@eps.caisse-epargne.fr
- Par courrier postal à : BPCE MUTUELLE Service réclamation – 7 rue Léon Patoux – CS 51032 – 51686 REIMS CEDEX 2

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas et si vous avez épuisé toutes les voies de recours internes

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

MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dans le cadre de notre démarche qualité, certifiée NF service, BPCE Mutuelle s'engage :

- A 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,
- A vous répondre dans un délai de 21 jours calendaires à compter de la date de réception de votre réclamation ou dans un délai maximum de 2 mois en cas de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont nous vous tiendrons informé,
- 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, si votre désaccord persiste ou si aucune réponse ne vous a été apportée dans le délai de 2 mois précités, 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/>

Votre demande de saisie du médiateur sera traitée conformément au Règlement de la médiation de la Mutualité Française.

Sachez que l'avis du médiateur est rendu en droit et/ou équité de sorte que vous ou BPCE Mutuelle conservez le droit de saisir la justice en cas de désaccord avec l'avis susvisé. Toutefois l'acceptation de l'avis du médiateur met un terme définitif au litige qui ne pourra plus faire l'objet de quelconque recours, tant amiable que judiciaire.