

## Réclamations

Pour vous satisfaire, la mutuelle a mis en place une procédure pour prendre en charge votre mécontentement.

*Au préalable, nous vous rappelons que votre conseiller est votre meilleur interlocuteur : c'est généralement en échangeant avec lui que **la solution la plus simple et la plus rapide** vous sera apportée.*

*Nous vous invitons donc à joindre votre conseiller aux coordonnées habituelles.*

Si votre désaccord persiste, vous avez la possibilité de formaliser votre mécontentement par écrit, en veillant toutefois à respecter impérativement le circuit de réclamation suivant :

Vous devez adresser votre demande au **Service Qualité**, en utilisant les voies suivantes (au choix) :

- par voie postale :  
Service Qualité  
TSA 37271  
79060 NIORT
- dans votre espace adhérent : sur le site *mppm.fr* ou sur votre application mobile MPPM, dans le formulaire de contact, en sélectionnant l'objet « Réclamation »

Un accusé de réception écrit vous sera adressé dans les 3 jours ouvrés suivant la réception de votre réclamation écrite\* (ou, au plus tard, dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite\*), sauf si une réponse écrite vous a été adressée entre-temps.

Une réponse écrite vous sera apportée par le Service Qualité dans les 15 jours ouvrés à réception de votre réclamation écrite (ou, au plus tard, dans les deux mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite de votre mécontentement\*).

\* le cachet de la poste faisant foi, pour les réclamations adressées par voie postale.

Si votre mécontentement persiste, vous pouvez saisir le **Médiateur de l'Assurance** par les voies suivantes (au choix) :

- par voie postale :  
La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 PARIS CEDEX 09
- sur le site de la Médiation de l'Assurance : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

**Attention** : le Médiateur de l'Assurance se déclarera compétent uniquement si vous justifiez avoir tenté au préalable de résoudre directement votre litige avec la MPPM, par une réclamation écrite.

**Délai pour exercer la saisine** : en tout état de cause, qu'une réponse vous ait été apportée ou non, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance passé un délai de deux mois après l'envoi de votre réclamation écrite initiale et avant que ne se soit écoulé un délai d'un an à compter de cette dernière.

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres de faire valoir leurs droits en justice.