

Réclamations

La MSPP s'attache à vous offrir un service de qualité. Toutefois, en cas de difficulté ou d'insatisfaction (réclamation), vous pouvez suivre les étapes ci-dessous.

1° - Contact préalable

Pour toute demande ou difficulté, vous pouvez contacter votre interlocuteur habituel, notamment via votre espace adhérent sécurisé, par téléphone ou par courriel.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation à la mutuelle dans les conditions prévues ci-après.

Toute expression de mécontentement relative à l'application ou à l'exécution de votre contrat ou de vos prestations constitue une réclamation.

Lorsqu'elle est formulée oralement et ne peut être résolue immédiatement, il vous sera proposé de la formaliser par écrit.

2° - Dépôt d'une réclamation

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite (support durable) :

- via votre espace adhérent sécurisé
- par courriel : secretariat@mspp75.fr
- par courrier : Service Réclamations MSPP - 104 avenue de Fontainebleau - 94270 Le Kremlin-Bicêtre

Votre réclamation doit être précise, motivée et accompagnée des éléments utiles à son traitement.

Conformément aux dispositions applicables et à la recommandation ACPR 2024-R-02 :

- Un accusé de réception vous est adressé dans un délai maximum de 10 jours ouvrables (sauf réponse apportée dans ce délai);
- Une réponse écrite, claire et argumentée vous est adressée dans un délai maximum de 2 mois à compter de l'envoi de votre réclamation;
- La réponse précisera les modalités de recours au médiateur compétent.

Toute réclamation est enregistrée et suivie afin d'en améliorer le traitement.

Les données et documents relatifs aux réclamations sont conservés pendant la durée nécessaire à leur traitement et, le cas échéant, jusqu'à l'expiration des délais de prescription légaux, soit, en principe, jusqu'à cinq ans après la clôture du dossier, puis sont supprimés ou anonymisés.

3° - Saisine du Médiateur

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir gratuitement le **Médiateur de la Mutualité Française** :

- en ligne : <https://www.mediateur-mutualite.fr/>
- par courrier : Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française 255 rue de Vaugirard - 75719 Paris Cedex 15

La médiation est gratuite, confidentielle et indépendante. Le médiateur peut être saisi :

- immédiatement après une réponse définitive insatisfaisante;
- ou **à défaut, dans un délai de 2 mois après votre réclamation écrite.**

Le médiateur rend un avis en principe dans un délai de 90 jours.

Conditions de recevabilité

Conformément aux règles applicables à la médiation de la consommation, la médiation n'est pas recevable notamment si :

- Aucune réclamation écrite préalable n'a été effectuée;
- le litige est déjà examiné par un tribunal ou un autre médiateur;
- La demande est manifestement infondée ou abusive;
- La demande est introduite plus d'un an après la réclamation écrite

Cas particuliers - Assurance emprunteur (CNP Assurances)

Lorsque votre contrat emprunteur relève de CNP Assurances, vos demandes de gestion ou d'information peuvent être adressées directement à cet organisme :

- en ligne : <https://www.cnp.fr/particuliers/contact>

Si vous souhaitez exprimer un mécontentement, vous pouvez adresser une réclamation directement à CNP Assurances :

- en ligne : <https://www.cnp.fr/particuliers/questions-reponses/comment-effectuer-une-reclamation-aupres-de-cnp-assurances>

En cas de réponse insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance :

- en ligne : <https://www.mediation-assurance.org>
- courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09