

## ESPACE RÉCLAMATION ET MÉDIATION

*En cas d'incompréhension ou de mécontentement concernant nos garanties et services, nous sommes à votre écoute et mettons tout en œuvre pour vous apporter une réponse qui vous donne satisfaction dans les meilleurs délais.*

### 1) Le conseiller

Parlez-en à votre conseiller :

- ✓ Il met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour vous satisfaire
- ✓ Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, votre conseiller vous proposera de vous adresser au Service réclamation.
- ✓ Si votre requête concerne une garantie proposée par nos services, mais relevant d'un autre assureur, votre conseiller vous redirigera vers le service réclamation propre à cet assureur.

### 2) Le Service Réclamation

Le Service Réclamation de la mutuelle prend en charge vos réclamations au plus tard sous 10 jours et tire les enseignements de vos demandes pour l'amélioration de ses services.

Vous pouvez les joindre :

- ✓ **Par courrier :**

Mutuelle de France SAMIR  
Service Réclamation  
7 rue Pasteur  
26000 Valence

- ✓ **Par téléphone**

04 75 81 73 93

- ✓ **Par courriel :**

m.monso@mutuelles-entis.fr

Dans tous les cas, vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de votre réclamation sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai. Le cas échéant, vous recevrez une réponse du service réclamation au plus tard 2 mois après la réception de votre réclamation.

### 3) Le Médiateur

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le service réclamation, vous pourrez solliciter le Médiateur de la Mutuelle à l'adresse suivante :

- ✓ **Par courrier :**

Mutuelle SAMIR - A l'attention de M. Le Médiateur  
39 rue du Jourdil - 74960 CRAN GEVRIER

- ✓ **Par courriel :**

mediation@mutuelles-entis.fr

Vous recevrez une notification par mail ou par courrier simple dès réception de la demande et du dossier. Le médiateur a la possibilité d'interroger l'une ou l'autre des parties au litige.

Il rendra sa réponse, en toute indépendance, dans un délai maximum de 90 jours suivant réception du dossier. Si la demande est plus complexe et demande la fourniture de renseignements supplémentaires, le médiateur peut prolonger ce délai de 90 jours mais il doit en avertir immédiatement les 2 parties.