Réclamations et médiation

La satisfaction de ses adhérents est la préoccupation majeure de la Mutuelle de France Alpes du Sud.

Vous souhaitez une demande d'information, de renseignement, ou vous avez une incompréhension.

N'hésitez pas, contactez votre conseiller dans votre agence ou joignez-nous par le formulaire de contact.

La réponse ne correspond pas à vos attentes, vous pouvez nous adresser une réclamation :

Vous avez la possibilité de contacter la Direction pour obtenir une réponse à toute contestation relative à l'application des statuts et règlements. Les réclamations doivent être adressées :

- Par courrier à l'adresse suivante : **MFAS – Réclamations – 16 avenue des Arcades – 04200 SISTERON**
- ou par mail à l'adresse reclamation@mfas.fr

Une réponse sera faite par retour, sinon un accusé réception sera établi dans les 10 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation, et une réponse sera faite sous deux mois à compter de la date de réception de la réclamation.

Médiation de la consommation

Si votre litige avec la Mutuelle perdure malgré les tentatives de négociation, ou à

défaut de réponse de la Mutuelle dans le délai de deux mois à une réclamation écrite, vous pouvez saisir le Médiateur de la consommation de la Fédération Nationale de la Mutualité Française :

– Soit par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de la consommation de la Mutualité Française (FNMF)

255 rue Vaugirard

75719 PARIS cedex 15

– Soit par l'adresse mail : mediation@mutualite.fr

– Soit directement par le formulaire figurant sur le site internet du Médiateur : https://www.mediateur-mutualite.fr/

Ce recours ne peut être exercé si une action contentieuse a déjà été engagée.

Le rapport annuel du médiateur et la charte de médiation sont présents au lien suivant : https://www.mediateur-mutualite.fr/