

Réclamation

Préambule :

La MCCI a mis en place une organisation du traitement des réclamations, en vue de garantir à ses adhérents :

- Une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations
- Un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé
- La mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés.

Définition de la réclamation :

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement, justifié ou non, d'un adhérent (membre honoraire ou participant). Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Les engagements de la MCCI :

- Information des adhérents :

Les adhérents peuvent saisir le service réclamations par courrier postal, par mail ou par téléphone : MCCI – SERVICE RECLAMATIONS – TSA 97010 – 16957 ANGOULEME CEDEX 9, mcci@mcci.fr, Téléphone : 09 77 401 410

- Délais de traitement des réclamations :

* 10 jours ouvrables maximum pour en accuser réception

* 1 mois maximum pour résoudre la réclamation. Toutefois selon la complexité et le nombre de réclamation, le délai de réponse peut être prolongé de deux mois.

En cas de litige, vous pouvez saisir le service de médiation, simplement et gratuitement par voie électronique, en déposant votre dossier soit sur le site internet de CNPM Médiation : cnpm-mediation-consommation.eu, soit par courrier simple à CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION – 27, avenue de la libération – 42400 SAINT-CHAMOND.

Après examen du différend, un avis motivé est rendu dans les six mois maximum suivant la saisine. Il s'agit d'un avis en droit et/ou en équité que la mutuelle s'engage formellement à respecter. Si l'adhérent n'est pas satisfait de la décision rendue, il conserve tous ses droits et notamment la possibilité de se pourvoir devant les tribunaux.