

**Un adhérent en litige avec Mutest peut faire appel à un médiateur.
La procédure de médiation est gratuite, écrite et confidentielle.**

Le rôle du Médiateur

Le Médiateur est compétent pour examiner les litiges qui opposent un consommateur à une entreprise d'assurances, et portant sur l'application ou l'interprétation du contrat.

Le Médiateur est une personne indépendante qui s'engage à formuler un avis motivé sur le litige. Son avis n'engage pas les parties concernées qui restent libres de recourir aux juridictions compétentes.

Le Médiateur dispose des moyens nécessaires pour l'exercice de sa fonction. Il pourra s'entretenir avec le personnel en charge du dossier de l'adhérent et consulter l'intégralité de son dossier.

La saisine du Médiateur

Après épuisement des procédures internes, et sous réserve qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, l'adhérent pourra solliciter le Médiateur de Mutest à l'adresse suivante :

Par courrier :
Mutest
Monsieur le Médiateur
11 Boulevard du Président Wilson - CS 60019
67082 Strasbourg Cedex

Le dossier doit être envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 2 ans à compter du paiement ou de la notification du refus de paiement ou de toute autre action entraînant le désaccord de l'adhérent.

Le dossier doit être constitué de la façon la plus complète avec les informations et pièces utiles à son examen.

A compter de la date de réception de la requête, la Mutuelle dispose de 7 jours calendaires afin d'informer le Médiateur de l'existence de la requête. Il se prononcera concernant le litige auprès de l'adhérent et de la Mutuelle dans les 45 jours calendaires à compter de la réception de la requête par la Mutuelle.

La Mutuelle et l'adhérent disposeront de 15 jours calendaires pour accepter ou refuser la solution énoncée par le Médiateur.

Avant de recourir au Médiateur

Pour tout mécontentement, l'interlocuteur habituel de l'adhérent (conseiller, gestionnaire) mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour le satisfaire.

Si le mécontentement persiste, il lui proposera de s'adresser à son responsable qui analysera avec lui l'origine du problème et s'assurera de lui apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si la réponse ne le satisfait toujours pas, l'adhérent pourra s'adresser au service Réclamations de Mutest.

Il est précisé qu'une réclamation est un désaccord ou acte de mécontentement exprimé par un assuré à l'égard de Mutest. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

La réclamation doit être adressée à la mutuelle dans un délai de deux ans à compter du paiement ou de la notification du refus de paiement ou toute autre action entraînant la contestation :

- **par courrier à l'adresse suivante :**
Mutest, Service Réclamations, 11 Boulevard du Président Wilson - CS 60019 – 67082 Strasbourg cedex
- **par courriel à l'adresse suivante :** contact@mutest.fr
- **par téléphone au numéro suivant :** 09 69 36 32 32

La mutuelle dispose de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception à l'adhérent, sauf si la réponse elle-même est apportée à l'adhérent dans ce délai. A défaut de pouvoir apporter une réponse dans le délai précité, la mutuelle dispose de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation pour faire parvenir une réponse à l'adhérent.

Si le litige persiste après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres à Mutest, le Médiateur peut alors être saisi, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée.

La saisine du Médiateur suspend le délai légal de la prescription en assurance qui est de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Dans le cas où l'assuré ne serait pas d'accord avec l'avis rendu par le Médiateur, il pourra engager une action contre son assureur dans ce délai sans être pénalisé par le temps de traitement du dossier en médiation.