



NOUS ADRESSER UNE RÉCLAMATION

Mutuelle Renault accorde une grande importance aux remarques de ses adhérents et veille à apporter la meilleure réponse dans des délais acceptables.

Vous avez tout à fait la possibilité de nous faire part de votre mécontentement.

1/ La réclamation

Elle peut concerner la souscription ou la résiliation du contrat, la cotisation due, les prestations ou prises en charge, la gestion générale du contrat avec les services associés (accueil, éditions...). Le délai le plus long que s'est fixée Mutuelle Renault pour répondre aux réclamations est de 30 jours ouvrés, avec un objectif de respect de 90%.

Nous joindre :

Par courrier :

Mutuelle Renault

Service des réclamations

9, rue de Clamart

92772 Boulogne Billancourt Cedex

Par mail à l'adresse : sante@mutuellerenault.com ou via notre site institutionnel www.mutuellerenault.fr

Par téléphone au 01 46 94 29 00 (non surtaxé) ou par numéro vert au : 0 800 499 499

Par fax : 01 46 94 29 69

2/ Le recours interne

Si le litige persiste avec Mutuelle Renault, le recours interne est la solution à utiliser avant la saisie d'un médiateur. Il faut que le mécontentement persiste, soit du fait de la réponse à la réclamation faite initialement, soit que la réclamation précédente n'ait pas fait l'objet d'une réponse dans les délais impartis pris par Mutuelle Renault (en cas de réception d'une lettre d'attente, le délai de 30 jours indiqué se prolonge d'autant).

Cette demande de recours doit être explicite, argumentée et envoyée dans le mois qui suit la réponse à la demande initiale ou dans le mois qui suit la fin du délai de réponse imparti pris par Mutuelle Renault.

Nous joindre :

Uniquement par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Mutuelle Renault

Demande de recours interne

9, rue de Clamart

92772 BOULOGNE BILLANCOURT Cedex

3/ La médiation

En dernier recours, l'adhérent a la possibilité de saisir le médiateur. Mutuelle Renault a choisi celui de la FNMF. Il étudie chaque demande soumise, avec impartialité et équité, dès lors qu'un adhérent reste insatisfait des réponses apportées précédemment. Ce service est gratuit et constitue le dernier recours de l'adhérent.

Cette demande de recours doit être explicite, argumentée et envoyée obligatoirement dans le mois qui suit la réponse à la demande initiale ou dans le mois qui suit la fin du délai de réponse imparti pris par Mutuelle Renault. Le médiateur se donne un délai de 90 jours pour apporter une réponse à la médiation.

Il peut être saisi, soit par courrier à l'attention de :

FNMF

M. Le Médiateur de la consommation de la Mutualité Française

Antoine LAMON

255, rue de Vaugirard - 75719 PARIS Cedex 15

soit via l'adresse mail : mediation@mutualite.fr

soit directement via le formulaire figurant sur le site internet du médiateur : <https://www.mediateur-mutualite.fr>