

CHARTRE D'ENGAGEMENT ADHÉRENTS

La MNH a mis en place un dispositif permettant aux adhérents de bénéficier d'une procédure de traitement des réclamations pour le règlement de leurs litiges. Elle s'engage à intégrer toute réclamation dans ses programmes d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux adhérents.

QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

La réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un adhérent envers la MNH. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?

- Via votre Espace adhérent MNH : adherent.mnh.fr
- Par courrier à l'adresse suivante :

MNH – Service Réclamations - 45213 MONTARGIS Cedex

NOTRE ENGAGEMENT

- Accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables
- Vous apporter une réponse au plus tard dans les 2 mois suivant la réception de votre réclamation (conformément aux recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentielle et de Résolution).

MÉDIATEUR

Lorsque les voies de recours ci-dessus sont épuisées, et si un différend persiste, vous pouvez saisir le Médiateur. Votre demande concerne votre couverture complémentaire santé ou prévoyance.

- Par courrier

Médiateur de la Mutualité Française - FNMF
255 rue de Vaugirard - 75719 PARIS CEDEX 15

- Site internet

www.mediateur-mutualite.fr

Votre demande concerne votre couverture auto ou habitation, prêts immobiliers, prêts relais, perte d'emploi.

- Par courrier

Médiateur de l'assurance - TSA 5011075441 PARIS CEDEX 09

- Site internet

www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur/