

## Guide des réclamations

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 ?

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

### Notre engagement

Conformément aux recommandations de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentielle et de Résolution) :

- 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,

### Comment formuler une réclamation ?

- Via votre Espace personnel MNH : [adherent.mnh.fr](http://adherent.mnh.fr)
- Par courrier à l'adresse suivante : MNH – Service Satisfaction Clients - 45213 MONTARGIS Cedex

Lorsque les voies de recours ci-dessus sont épuisées, et si un différend persiste, vous pouvez saisir le Médiateur.

### Comment contacter 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](http://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 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09
- Site internet  
[www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur](http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur)