



La volonté de M comme Mutuelle est de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute.

Si toutefois, malgré notre vigilance, des difficultés ou des désaccords surviennent, n'hésitez pas à en faire part :

1 Tout d'abord à votre conseiller

Votre conseiller en agence reste votre interlocuteur privilégié. N'hésitez pas à lui faire part de vos observations, il vous apportera les éclaircissements souhaités.

2 Au Service Protection Clientèle

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par votre conseiller ou si le désaccord persiste, vous pouvez adresser une demande écrite au Service Protection Clientèle, qui réexaminera votre dossier et vous apportera une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables.

L'adresse est la suivante :

M COMME MUTUELLE
Service Protection Clientèle
28, rue des Arts – CS 90039
59046 LILLE CEDEX
Tel : 03.28.38.74.02

protection-clientele@mcommemutuelle.com

3 En dernier recours, demander gratuitement l'intervention du médiateur

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de l'agence ou du Service Protection Clientèle, le médiateur a pour mission de rechercher une solution amiable aux litiges.

Vous pouvez le saisir :

- soit en remplissant le formulaire dédié disponible en ligne sur le site du CMAP (www.cmap.fr),
- soit par courrier électronique (consommation@cmap.fr),
- soit par courrier postal envoyé à l'adresse suivante :
CMAP - Service Médiation de la consommation
39, avenue F.D. Roosevelt
75008 PARIS