

Réclamations, mode d'emploi

Votre satisfaction est essentielle pour nous ! Nous nous attachons à répondre à vos attentes en vous proposant des produits et services de qualité. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous accordons la plus grande attention aux réclamations que vous exprimez.

• Comment exprimer mon insatisfaction ?

Par tout moyen à votre convenance.



Téléphone

02 35 03 68 68



Internet

À partir de votre espace personnel



Courrier

Matmut - Gestion des réclamations
TSA 40261 - 76729 Rouen CEDEX



Vis-à-vis

Auprès de votre agence conseil

• Comment sera traitée ma réclamation ?

1 Recours hiérarchique

Vous n'êtes pas satisfait suite à la souscription d'un contrat, à sa gestion ou à l'occasion du règlement d'un sinistre ou d'une prestation ?

Rapprochez-vous de l'agence ou du service à l'origine de ce désaccord. Une réponse vous sera apportée par son responsable.

Délais maximaux : accusé de réception sous 10 jours ouvrables. Réponse sous 30 jours.

2 Cette réponse ne vous donne pas entière satisfaction ?

Vous pouvez solliciter :

Notre service « Réclamations sociétaires »

- par mail service.reclamations@matmut.fr ;
- par courrier 66, rue de Sotteville 76030 Rouen CEDEX 01.

Celui-ci procédera à une étude complète de votre situation. Ce service s'engage à vous répondre dans un délai maximal de 30 jours.

ou

Le médiateur de l'assurance

- par courrier Médiation de l'assurance - TSA 50110 - 75441 Paris CEDEX 09 ;
- en déposant votre demande et les pièces de votre dossier sur le site mediation-assurance.org.

Le médiateur vous répond dans un délai de 90 jours. Vous pouvez également saisir le médiateur deux mois après l'envoi de votre réclamation, si aucune réponse ne vous a été apportée.



Et si j'ai une question ?

Nos services sont bien entendu à votre disposition pour toute question relative à votre réclamation.