

## **ONGLET « RECLAMATION/MEDIATION » SUR LE SITE INTERNET MUTUELLE GSMC**

### **1) Contacter votre conseiller en agence**

En premier lieu, si vous souhaitez nous signaler un problème ou une insatisfaction, veuillez contacter votre conseiller en agence, qui reste votre interlocuteur privilégié. Vous pourrez lui faire part de vos observations et interrogations afin qu'il puisse vous apporter les éclaircissements souhaités.

### **2) Contacter notre service réclamations**

Si la réponse apportée par nos conseillers ne vous donne pas entière satisfaction, veuillez formuler votre demande écrite, accompagnée de toutes les pièces utiles à l'étude de celle-ci :

- à l'adresse mail suivante : **service.reclamations@mutuellegsmc.fr** ou sur votre espace personnel (en précisant vos coordonnées complètes : nom, prénom, numéro d'adhérent et coordonnées téléphoniques).
- Par courrier à l'adresse postale suivante :  
Groupe SMISO- Mutuelle des Cadres  
Service Réclamations  
7/9 Place du Théâtre  
59800 LILLE

Notre service réclamations vous apportera une réponse dans un délai de 15 jours calendaires maximum suivant la réception de la réclamation.

En revanche, si la réclamation s'avère complexe et nécessite de plus amples recherches de notre part, nous vous apporterons une réponse dans les deux mois suivant la réception de la réclamation.

### **3) Contacter le médiateur**

Les membres participants ou les souscripteurs de contrats collectifs ont ainsi la possibilité de formuler une réclamation en se rapprochant de leur service de gestion. Suite au traitement de leur réclamation par celui-ci et en cas de désaccord persistant, ils peuvent saisir le Service réclamations de la Mutuelle par courrier à l'adresse suivante :

GSMC

7/9 Place du théâtre 59800 LILLE

ou à l'adresse électronique [service.reclamations@mutuellegsmc.fr](mailto:service.reclamations@mutuellegsmc.fr)

Par ailleurs, en cas de difficultés liées à l'application ou à l'interprétation des statuts et du Règlement, tout adhérent peut avoir recours au service du médiateur désigné par le Conseil d'administration de la Mutuelle.

Avant de pouvoir saisir le médiateur, il convient que l'adhérent ait épuisé toutes les procédures internes de règlement amiable du litige, contractuelles ou autres, propres à la Mutuelle contre laquelle est dirigée la réclamation et ne pas avoir saisi les tribunaux.

Le réclamant a la possibilité de saisir le Médiateur de la Mutuelle aux coordonnées suivantes :

Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris  
39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS.  
Courriel :cmap@cmap.fr  
Site internet : <https://www.cmap.fr/contact/>

Les décisions des commissions d'actions sociales, la motivation des résiliations des contrats ou adhésion, les décisions d'augmentation des cotisations et les procédures de recouvrement des cotisations ne peuvent faire l'objet d'un recours devant le collège des médiateurs.

*N.B : Les demandes d'informations ou de constitution de dossiers, de mise à jour de dossiers et/ou de droits ne constituent pas des réclamations et ne seront pas traitées par le service réclamations. Pour les formuler, nous vous remercions de vous connecter sur votre espace Adhérent.*