

En cas de désaccord, les adhérents ou leurs ayants-droit ont la possibilité d'adresser une réclamation (courrier, mail, téléphone ou en agence) au service interne de la mutuelle :

Mutuelle Le Libre Choix  
Boulevard de l'Europe  
CS 30143  
59602 MAUBEUGE Cedex  
[contact@lelibrechoix.fr](mailto:contact@lelibrechoix.fr)  
03.27.53.19.90

Une réponse leur sera adressée sous 10 jours ouvrés.

\*\*\*\*\*

Si l'insatisfaction demeure, le recours interne est la solution de 2<sup>ème</sup> niveau dès lors que la réclamation, que l'adhérent a adressée, s'est révélée à son sens infructueuse.

La demande de recours interne doit être obligatoirement formulée par écrit par courrier recommandé avec AR. Cette demande devra obligatoirement comprendre un exposé des motifs de désaccord ainsi que le cas échéant les références des courriers de réponse précédemment envoyés ou à défaut les copies des dits-courriers.

Mutuelle Le Libre Choix  
Secrétariat Général – Recours interne  
Boulevard de l'Europe  
CS 30143  
59602 MAUBEUGE Cedex

A réception de la demande de recours interne, une réponse sera apportée sous 10 jours ouvrés par courrier recommandé avec AR.

\*\*\*\*\*

Après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations et si le désaccord persiste après la réponse fournie par la mutuelle, les adhérents ou leurs ayants-droit peuvent avoir recours au médiateur de la Fédération Nationale de Mutualité Française dès lors qu'aucune action contentieuse n'a été engagée.

Le médiateur peut être saisi :

- soit par courrier à l'attention de :

Monsieur le Médiateur de la Consommation de la Mutualité Française  
Fédération Nationale de Mutualité Française  
255 Rue Vaugirard  
75719 PARIS Cedex 15

- soit via l'adresse mail : [mediation@mutualite.fr](mailto:mediation@mutualite.fr)
- soit directement via le site internet <http://www.mutualite.fr/la-mutualite-francaise/la-federation/la-mediation/>

Le service de médiation est entièrement gratuit.

Le médiateur rend un avis motivé dans les 3 mois maximum de la réception du dossier complet. Si la question soulevée est particulièrement complexe, un nouveau délai pourra être fixé, n'excédant pas 3 mois dont les parties à la médiation devront être informées. Il s'agit d'un avis rendu en droit et/ou en équité.

La charte de médiation est envoyée sur simple demande adressée à la mutuelle. Elle est également consultable sur le site internet de la mutuelle [www.lelibrechoix.fr](http://www.lelibrechoix.fr) ou sur celui de la Fédération Nationale de Mutualité Française [www.mediateur-mutualite.fr](http://www.mediateur-mutualite.fr)