



# POLITIQUE QUALITÉ DE PARTENAMUT

## SLOGAN :

Mécontent ? Donnez-nous les moyens de traiter votre insatisfaction.

## NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

Partenamut s'engage en matière de traitement de l'insatisfaction. Nous souhaitons prendre en compte l'insatisfaction en :

- Favorisant son expression
- Garantissant l'accueil par des personnes compétentes
- Apportant des réponses
- Utilisant votre expérience comme levier d'amélioration

## QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE ?

Attentifs à vos attentes, nous avons une réelle volonté de recueillir vos expériences. Aussi nous définissons comme « plainte » toute expression orale ou écrite de mécontentement ou d'insatisfaction à l'égard des produits ou des services offerts par Partenamut.

### Exceptions

Par souci de transparence et de personnalisation de la relation, nous ne traitons ni les plaintes anonymes ni les plaintes qui ne concernent pas les services ou les produits de Partenamut.

## COMMENT SIGNALER VOTRE INSATISFACTION ?

Vous pouvez relayer votre mécontentement en vous adressant dans un premier temps au service en charge de votre dossier. En effet, dans la plupart des cas, une solution à votre problème peut être trouvée à ce niveau :

- contactez votre conseiller clientèle lors de votre passage en agence ou
- appelez notre Service Center (02 44 44 111).

Le conseiller clientèle enregistrera votre demande dans votre dossier et y répondra directement s'il est en mesure de le faire ou s'en remettra au service en charge de votre dossier qui en assurera le suivi.

Vous pouvez également enregistrer votre insatisfaction sur notre site internet. Un formulaire spécial y est prévu. Vous recevez alors immédiatement un accusé de réception et votre réclamation est envoyée au service concerné qui s'occupera de l'analyser et d'y répondre dans les meilleurs délais.

### Exceptions

Les plaintes concernant un Médecin-Conseil doivent être adressées par écrit Service Plaintes de l'Union Nationale des Mutualités Libres car les Médecins-Conseils sont rattachés à cet organisme : Service Plaintes, MLOZ, route de Lennik, 788/A, 1070 Bruxelles (<https://www.mloz.be/fr/plaintes>)

## IL RESTE MALGRÉ TOUT UN DÉSACCORD ?

Si, après avoir suivi les démarches reprises ci-dessus, il reste un désaccord, il vous est possible de contacter notre service des plaintes. Ce service s'occupe des réclamations qui n'ont pas trouvé d'arrangement préalable. Vous pouvez le joindre :

- Par email à [plaintes@partenamut.be](mailto:plaintes@partenamut.be)
- Par courrier, à l'attention du « Service des plaintes »
- Partenamut : Boulevard Louis Mettwie 74-76 – 1080 Bruxelles
- Par téléphone via le Service Center au 02 44 44 111

Le service des plaintes écoutera votre version des faits, analysera votre demande en collaboration avec le service concerné. Il reste neutre et agit comme personne de confiance pour garantir un service correct et faire en sorte que votre problème soit résolu, toujours dans le respect de la législation et du cadre statutaire de notre organisation.

Ainsi, chaque demande déposée auprès du service des plaintes est enregistrée et une réponse vous est apportée dans les plus brefs délais. La durée de traitement varie selon la complexité du dossier. Néanmoins, le service des plaintes vous communiquera le résultat de l'instruction menée dans les 30 jours calendrier à dater de la réception de la plainte. Si ce délai ne peut pas être tenu en raison de la complexité du dossier, le service des plaintes vous informera régulièrement de l'état d'avancement de votre demande.

Il peut également formuler des recommandations au service concerné par la réclamation afin d'éviter que le problème ne se reproduise.

Attention, le traitement de votre dossier par le service des plaintes ne suspend pas les délais de recours contre la décision de la mutualité devant les tribunaux.

## QUE FAIT-ON AVEC VOS SUGGESTIONS ET VOS RÉCLAMATIONS ?

Partenamut s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et vos expériences sont primordiales pour nous corriger. Derrière chaque réclamation peut se cacher des pistes d'amélioration et d'innovation.