

Vous souhaitez nous faire part de votre mécontentement ?

Pour cela, vous avez la possibilité de le faire

- *Soit via votre espace adhérent accessible ici : <https://ircem-adherent.gestionsante.fr> en accédant à la rubrique "nous écrire" et en sélectionnant « réclamations »*
- *Soit par mail à l'adresse mail ircem.sante@igestion-gd.fr*
- *Soit par courrier, à l'adresse suivante :*
IRCEM
Centre de Gestion IRCEM Mutuelle
TSA 20502
78457 VELIZY VILLACOUBLAY CEDEX

Nous vous rappelons qu'une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement. Les demandes de service ou de prestation, d'information ou d'avis ne sont pas des réclamations et sont prises en charge par nos services de gestion.

Sous quel délai obtiendrez vous un retour de notre part ?

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 1 jour et à vous apporter une réponse définitive en 10 jours maximum.

Nous vous rappelons qu'en fonction de la complexité de votre dossier, ce délai de réponse peut parfois être allongé.

Toutefois, conformément aux dispositions édictées par l'ACPR, il ne pourra excéder 60 jours.

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue ou n'avez pas obtenu de réponse ?

Si un désaccord persistait, vous pouvez saisir par écrit notre service Réclamations d'IRCEM à l'adresse suivante : Groupe IRCEM, Service Réclamations, 261 Avenue des Nations Unies, 59672 ROUBAIX Cedex 1.

Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter notre charte sur le traitement des réclamations sur notre site ircem.com

Après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres à l'IRCEM et à la condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, vous pouvez faire appel au Médiateur de la protection sociale (CTIP) 10, rue Cambacérès 75008 Paris