

# NOS 10 ENGAGEMENTS POUR BIEN SERVIR NOS ADHÉRENTS ET ASSURÉS.

## BIEN ACCUEILLIR, C'EST FAVORISER LA PROXIMITÉ AVEC L'ADHÉRENT

1. Vous bénéficiez d'une prise de contact facilitée :
  - en agence, vous êtes accueilli par un conseiller disponible,
  - vous disposez d'un numéro unique<sup>(1)</sup> pour joindre un conseiller spécialisé.

## BIEN COMMUNIQUER, C'EST ENTRETENIR LE LIEN DANS LA RELATION

2. Nous communiquons les modifications, les évolutions et les nouveautés liées à votre contrat sur notre site Internet et dans nos publications.
3. Vous pouvez consulter vos remboursements et contrats, gérer vos données personnelles et adresser vos demandes sur votre espace personnel Internet.

## BIEN RÉPONDRE, C'EST AGIR VITE ET BIEN

4. Nous vous adressons les documents justificatifs de l'adhésion à votre complémentaire santé sous 10 jours<sup>(2)</sup>.
5. Nous procédons à vos remboursements santé en 48h<sup>(3)</sup> si vous utilisez votre carte Vitale.
6. Nous apportons une réponse immédiate<sup>(4)</sup> à toute demande de souscription d'assurance de prêt, réalisée lors d'un rendez-vous dans un de nos points d'accueil.

## BIEN ACCOMPAGNER, C'EST PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTÉES

7. Nous réalisons une étude personnalisée de vos prises en charge en 9 jours<sup>(2)</sup> pour les soins dentaires et l'hospitalisation<sup>(5)</sup>, et en temps réel dans le réseau optique agréé.
8. Nous mettons à votre disposition un réseau de professionnels de santé conventionnés ou agréés pour une meilleure maîtrise de vos dépenses.

## BIEN SUIVRE, C'EST INTÉGRER LES ATTENTES ET Y RÉPONDRE

9. Nous répondons sous 12 jours<sup>(2)</sup> à vos demandes de clarification et/ou réclamations.
10. Nous évaluons annuellement votre satisfaction.

(1) Uniquement en métropole. Coût d'un appel local depuis un poste fixe, hors coût éventuel de l'opérateur.  
(2) Délai indiqué en jours calendaires. (3) Hors délais bancaires. Délais indiqués en heures/jours calendaires.  
(4) Réponse immédiate (accord ou nécessité d'une étude complémentaire), sous condition de pièces complètes jointes à votre dossier et d'enregistrement de vos données de souscription par votre conseiller. (5) Sous réserve de réception de l'ensemble des éventuelles pièces justificatives nécessaires pour mener l'étude personnalisée.

