

## Comment introduire une plainte ?

En complétant le **formulaire de plainte**.

Ce formulaire peut être obtenu :

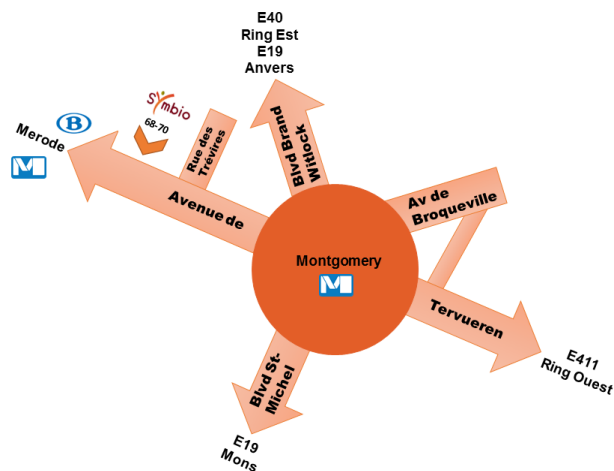
- sur le **site internet** [www.symbio.be/plaintes](http://www.symbio.be/plaintes)
- auprès de votre **conseiller** en agence
- par **téléphone** au 02/733.97.40

Ce formulaire doit être envoyé :

- par **e-mail** : [complaints@symbio.be](mailto:complaints@symbio.be)
- par **courrier** :  
Symbio, Mutualité Neutre  
Service Plaintes  
Avenue de Tervueren 68-70  
1040 Etterbeek
- par **fax** : 02/743.16.94

## Symbio, Mutualité Neutre

Avenue de Tervueren 68-70  
1040 Etterbeek  
Tél : 02/733.97.40  
Fax : 02/743.16.94  
E-mail : [info@symbio.be](mailto:info@symbio.be)  
Site web : <http://www.symbio.be>



**Pas satisfait  
de nos services ?**



**Nous sommes  
à votre écoute !**



## Pas satisfait de nos services ? Nous sommes à votre écoute !

Votre **avis est important** pour nous.

En effet, celui-ci contribue à l'amélioration permanente de notre fonctionnement et à la qualité de notre service.



## Qui peut porter plainte ?

**Toute personne** ou **organisation** en contact avec nos services.

## Quelles plaintes pouvez-vous introduire ?

Toutes les plaintes relatives au **fonctionnement de Symbio** et à la **qualité de ses services**.

Exemples :

- Défaut d'information ou de réaction d'un service dans le traitement d'un dossier;
- Problème en matière de remboursement;
- Information incomplète ou peu claire (brochures, site internet [www.symbio.be](http://www.symbio.be));
- Comportement d'un collaborateur (accueil, contact téléphonique, ...);
- Etc.

## Mécontent de notre réponse à votre plainte ?

Si vous n'êtes pas content de notre réponse, vous pouvez vous adresser à l'Union Nationale des Mutualités Neutres :

- par **e-mail** : [plaintes@unmn.be](mailto:plaintes@unmn.be)
- par **courrier** :  
Union Nationale des Mutualités Neutres  
À l'attention de la Direction Générale  
Service Plaintes  
Chaussée de Charleroi 145  
1060 Bruxelles
- par **fax** : 02/538.50.18

## Quelles plaintes ne seront pas prises en considération dans ce système ?

Les plaintes mentionnées ci-dessous **ne suivront pas la procédure standardisée et centralisée** :

- Les plaintes relatives à une décision prise par le médecin-conseil;
- Les plaintes par rapport à un dispensateur de soins et relevant de la compétence des services d'inspection de l'INAMI.
- Les plaintes qui se révèlent être une demande d'information;
- Les plaintes relatives au refus de l'octroi d'une prestation conformément à la réglementation en vigueur;
- Les plaintes relatives au refus ou retrait d'une qualité conformément à la réglementation INAMI, OCM et autres.
- Les doléances adressées à notre organisme par un autre circuit que la procédure standard reprise sur notre site web [www.symbio.be/plaintes](http://www.symbio.be/plaintes).

## Quelles plaintes ne seront pas acceptées ?

- Les plaintes **anonymes**;
- Les plaintes relatives à des **faits prescrits**;
- Les plaintes pour lesquelles un **recours en justice** a été introduit.