



Charte d'engagements

CHAQUE JOUR, NOS ÉQUIPES SONT À VOTRE ÉCOUTE AFIN DE VOUS SATISFAIRE, ET S'ENGAGENT À :

1 ETRE JOIGNABLES FACILEMENT

- > 14 points d'accueil implantés à proximité des sites étudiants,
- > un centre d'appels joignable gratuitement du lundi au vendredi, de 9h à 18h,
- > une durée d'attente moyenne de moins d'1 minute et 30 secondes,
- > des espaces contact sur les réseaux sociaux et notre site web.

2 TRAITER RAPIDEMENT VOS DEMANDES

- > Un remboursement en moins de 5 jours ouvrés avec la carte vitale,
- > une réponse à vos mails en moins de 48h ouvrées,
- > une réponse à vos réclamations en moins de 5 jours ouvrés.

3 SIMPLIFIER VOS DÉMARCHES

- > Une transmission automatique de vos décomptes à votre organisme complémentaire,
- > un espace personnel sur smeno.com dédié pour effectuer vos démarches en ligne,
- > une alerte mail ou SMS de vos remboursements et de l'état de votre dossier,
- > un accompagnement lors de vos changements de situation,
- > le tiers payant optique et la prise en charge hospitalière afin de vous éviter l'avance de frais.