# ESPACE RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas d'incompréhension ou de mécontentement concernant nos garanties et services, nous sommes à votre écoute et mettons tout en oeuvre pour vous apporter une réponse qui vous donne satisfaction dans les meilleurs délais.

## 1. Qu'est qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement envers La Mutuelle Générale de Prévoyance quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

Ce mécontentement peut émaner d'un adhérent, d'un ancien adhérent, d'un ayant-droit, d'un bénéficiaire ou toute autre personne, y compris en l'absence de contrat avec notre mutuelle.

Exemple : contester un refus d'indemnisation ou exprimer une insatisfaction liée à un conseil reçu lors d'une demande d'information.

## 2. Comment puis-je déposer une réclamation ?

Vous pouvez, à tout moment, exprimer votre mécontentement par téléphone ou lors de votre visite en agence. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, il vous sera demandé de nous adresser par écrit votre mécontentement.

Pour nous adresser votre réclamation par écrit, vous pouvez nous contacter :

- Par courrier :

  La Mutuelle Générale de Prévoyance

  Service Réclamations

  39 rue du Jourdil

  74960 CRAN GEVRIER

- Par email : reclamations@mgprev.fr

### 3. Quels sont les délais de traitement de ma réclamation ?

A réception de votre réclamation écrite, et dans le cas où une réponse ne peut pas vous être apportée dans ce délai, vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de votre écrit.

Une réponse écrite vous sera apportée dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation. Naturellement, nous faisons notre maximum pour vous apporter une réponse dans le délai le plus bref possible.

Dès lors que la première réponse ne vous satisfait pas, il vous est toujours possible de nous adresser de nouveaux éléments, jusqu'alors non portés à notre connaissance. Dans cette hypothèse, un second examen de votre réclamation sera réalisé.

### 4. Si la réponse obtenue ne vous convient pas ?

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le service réclamation ou en l'absence de réponse de la mutuelle dans un délai règlementaire de deux mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation écrite, vous pouvez recourir à la médiation. La procédure de la médiation est gratuite, confidentielle et impartiale.

Les adhérents dépendant d'un **contrat collectif obligatoire**, souscrit par leur entreprise de droit privé pour ses salariés, pourront saisir le médiateur de la consommation de **la Mutualité Française** en envoyant leur dossier :

**- soit par courrier à l'adresse suivante :** Monsieur le Médiateur de la consommation de la Mutualité Française, FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 Paris Cedex 15 ;

**- soit directement par le dépôt d'une demande en ligne sur le site internet du Médiateur** : https://www.mediateur-mutualite.fr/saisir-le-mediateur

Pour les adhérents ne répondant pas à la définition précédente ( par exemple, **adhérents particuliers,TNS, agents de la fonction publique**...) pourront saisir le médiateur de **Médiation Solutions** en envoyant leur dossier :

- **soit par courrier à l'adresse suivante** : Médiation Solution, 222 chemin de la bergerie, 01800 SAINT JEAN DE NIOST ;

- **soit directement par le dépôt d'une demande en ligne sur le site internet du Médiateur :** https://sasmediationsolution-conso.fr/processus-mediation/saisir-le-mediateur