

Comment saisir le Médiateur ?

Votre demande doit être adressée,

■ **en ligne sur le site**

cnpm-mediation-consommation.eu

■ **ou par courrier**

CNPM Médiation Consommation
27, avenue de la libération
42 400 Saint-Chamond

Vous recevrez systématiquement **un accusé de réception** attestant de la prise en charge de votre demande.

Pour en savoir plus sur le dispositif de médiation,
rendez-vous sur le site de la médiation :
mediation-mgen.fr

Médiation
Médiation
Médiation
Médiation
Médiation



Médiation

MGEN
CNPM Médiation Consommation
27, avenue de la libération
42 400 SAINT-CHAMOND



Qu'est-ce que la médiation ?

Vous êtes en désaccord avec MGEN.

MGEN met à votre disposition **un dispositif de médiation** pour vous aider à trouver une solution amiable.

La médiation est **gratuite** et accessible à tous de façon très simple.

Elle fait intervenir **un tiers indépendant et impartial**, le Médiateur, ce qui constitue, pour vous, une garantie de neutralité dans l'analyse de votre dossier.

Si votre demande est recevable au regard du domaine d'intervention du Médiateur, il l'étudie et vous propose une solution. Le Médiateur intervient sur les litiges concernant les prestations santé et prévoyance complémentaire.

Quels sont les avantages de la médiation ?

Avec la médiation, MGEN vous propose une opportunité supplémentaire de **dialogue**.

Elle vous offre la possibilité de trouver **une solution amiable** et d'éviter une procédure contentieuse coûteuse.

La médiation est à la disposition de l'adhérent. Elle peut lui être proposée, mais pas imposée.

Vous avez la garantie d'obtenir dans **un délai maximal de trois mois** une réponse du médiateur.

La médiation peut contribuer à faire évoluer les pratiques et les processus de gestion de la mutuelle en se basant sur les dysfonctionnements qu'elle identifie.

Quelle est la démarche préalable obligatoire avant la saisine du médiateur ?

Afin de toujours mieux vous satisfaire et conformément à ses engagements de service, **MGEN vous répond sous douze jours calendaires**.

Vous pouvez adresser vos sollicitations soit **par courriel** via votre espace personnel MGEN, soit **par courrier** adressé à votre section départementale.

Si la réponse reçue ne vous satisfait pas, vous pouvez alors saisir le service des réclamations du siège national, en écrivant à :

Service des réclamations
3, square Max Hymans
75748 Paris cedex 15

En dernier recours, vous avez la possibilité de saisir le médiateur (Cf. ci-après) :

- en l'**absence de réponse** du service des réclamations du siège national dans un délai de douze jours calendaires ;
- ou si **le litige persiste** et si aucune action contentieuse le concernant n'a été intentée.

Qui peut recourir à la médiation ?

- L'adhérent ;
- Le souscripteur d'une offre additionnelle,
- bénéficiaire conjoint ou enfant ;
- Les bénéficiaires désignés (PID).

En revanche, le Médiateur n'intervient pas dans les litiges concernant le Régime Obligatoire, les professionnels de santé ou les partenaires de MGEN.