

aussi

La mutuelle qui soigne ma satisfaction

- 1 Vous bénéficiez d'une prise de contact facilitée :**
En agence, vous êtes accueilli par un **conseiller disponible**, et vous disposez d'un **numéro unique**⁽¹⁾ pour joindre un conseiller spécialisé.
- 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.
- 4** Nous vous adressons les documents justificatifs de l'adhésion à votre complémentaire santé **sous 10 jours**⁽²⁾.
- 5** Nous procédons à **vos remboursements santé en 48h**⁽³⁾ si vous utilisez votre carte Vitale.
- 6** Nous apportons **une réponse immédiate**⁽⁴⁾ à toute demande de souscription d'assurance de prêt, réalisée lors d'un rendez-vous dans un de nos points d'accueil.
- 7** Nous réalisons **une étude personnalisée de vos prises en charge en 9 jours**⁽²⁾ pour les soins dentaires et l'hospitalisation⁽⁵⁾, 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.
- 9** **Nous répondons sous 12 jours**⁽²⁾ à vos demandes de clarification et/ou réclamations.
- 10** **Nous évaluons annuellement votre satisfaction.**



Le groupe MGEN a obtenu sa certification Afnor en octobre 2014. Son référentiel inclut 10 engagements de service concrets et vérifiables permettant de garantir à chacun un niveau de qualité élevé, à chaque étape de la relation.

mgen.fr

Mutuelle Santé
Prévoyance
Autonomie
Retraite

(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.

MGEN, Mutuelle Générale de l'Éducation nationale, n°775 685 399, MGEN Vie, n°441 922 002, MGEN Fila, n°440 363 588, mutuelles soumises aux dispositions du livre II du code de la Mutualité - MGEN Action sanitaire et sociale, n°441 921 913, MGEN Centres de santé, n°477 901 714, mutuelles soumises aux dispositions du livre III du code de la Mutualité.