

mgen^{*}

ENGAGEMENTS QUALITÉ RELATION ADHÉRENT

BIEN FAIRE C'EST SATISFAIRE



ENGAGEMENTS QUALITÉ
RELATION ADHÉRENT

ENGAGEMENT
DE SERVICE
QUALITÉ SANTÉ
PRÉVOYANCE
REF. 258

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

NOS 10 ENGAGEMENTS DE SERVICE

- 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.**

(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.