

Médiation de la consommation

MGEN. Première mutuelle des agents du service public
On s'engage mutuellement

mgen[★]

GRUPE **vyv**

MGEN. Première mutuelle des agents du service public

→ Pour en savoir plus sur le dispositif de médiation



Rendez-vous sur le site de la médiation
mediation-mgen.fr

Ou sur le site du médiateur MED CONSO DEV
medconsodev.eu



Médiation Consommation Développement
Centre d'Affaires Stéphanois
Immeuble l'Horizon - Esplanade de France
3, rue J.Constant Milleret
42 000 SAINT-ETIENNE



Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

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 de la consommation, 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 de la consommation, il l'étudie et propose une solution. Le Médiateur intervient sur les litiges concernant les prestations santé et prévoyance complémentaire.



Quels sont les avantages de la médiation de la consommation ?



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



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



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 et de manière plus générale du consommateur, bénéficiaire ou souscripteur. Elle peut lui être proposée, mais pas imposée.



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 de la consommation ?

La saisine du Médiateur de la consommation est soumise aux conditions suivantes si vous avez formulé par écrit une réclamation auprès de MGEN et :

→ Vous n'avez pas de réponse de MGEN dans les 2 mois suivant votre réclamation initiale,

ou

→ Vous êtes en désaccord avec la réponse apportée par MGEN.

Vous pouvez **saisir le Médiateur** de la consommation dans un **délai maximum d'un an** à compter de votre réclamation initiale.

Qui peut recourir à la médiation de la consommation ?

1

L'adhérent ou affiliés.

2

bénéficiaire conjoint ou enfant.

3

Le souscripteur d'une offre additionnelle et de manière plus générale tout consommateur ou ayant-droit de l'adhérent ou de l'affilié.

4

Les bénéficiaires désignés (PID).

En revanche, le Médiateur de la consommation n'intervient pas dans les litiges concernant le Régime Obligatoire, les aides et accompagnements solidaires, les professionnels de santé ou les partenaires de MGEN.

Comment saisir le Médiateur de la consommation ?



En ligne sur le site medconsodev.eu



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



Par courrier

Médiation Consommation Développement - Centre d'Affaires Stéphanois - Immeuble l'Horizon - Esplanade de France
3, rue J.Constant Milleret
42000 SAINT-ETIENNE