



Mutuelle régie par les dispositions du Livre 2
du code de la mutualité
SIREN N° 384 513 073

DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

« INFORMATION AUX ADHERENTS »

01 JUILLET 2018

Siège adm. : ZI La Jambette, Imm. De La Houssaye, 97232 Lamentin

PRESENTATION

Ce document décrit le circuit de traitement des réclamations des adhérents de la mutuelle, avec comme objectifs l'amélioration de nos produits et services offerts, et la satisfaction de notre clientèle.

Il est accessible dans les lieux d'accueil de nos adhérents et prochainement sur le site internet de la mutuelle.

SOMMAIRE

1. Définition d'une réclamation
2. Champs des réclamations
3. Traitement des réclamations
 - 3.1. Comment contacter la mutuelle ?
 - 3.2. Délais de traitement
 - 3.3. Voies de recours possibles
4. Instruction / Avis du Médiateur
5. Protection des données

ANNEXES

- ✓ **Charte de la Médiation**

1. DEFINITION D'UNE RECLAMATION

Une réclamation est une déclaration par laquelle un adhérent ou son ayant droit exprime son insatisfaction ou son désaccord envers la mutuelle et dont il demande le traitement.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

2. CHAMPS DES RECLAMATIONS

Les réclamations des adhérents ou de leurs ayants-droit portent sur les activités d'assurance de personne [garanties vie (décès) et non-vie (santé)], et peuvent concerner des contestations liées aux contrats, aux statuts ou règlements mutualistes, au remboursement des prestations, des questions liées à la prise en charge des ayants-droit, etc..., ou au processus même de traitement des réclamations.

3. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

3.1. Comment contacter la mutuelle ?

L'adhérent ou l'ayant-droit peut contacter son interlocuteur habituel, conseiller ou gestionnaire par écrit ou par téléphone ou lors d'une visite client.

Pour exprimer son insatisfaction, il doit adresser sa réclamation à la mutuelle :

- Soit par courrier à l'adresse suivante : [Service qualité de la MGPA, Z.I. La Jambette Immeuble De La Houssage, 97232 Lamentin](#)
- Soit par télécopie (fax.) au numéro suivant : **0596 73 62 28**
- Soit par mail à l'adresse suivante : reclamation@mutuellemgpa.fr

Dans l'objet du courrier, il est important de bien préciser qu'il s'agit d'une réclamation (insatisfaction, désaccord)

3.2. Délais de traitement

La mutuelle accuse réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrés, sauf si la réponse elle-même est apportée à l'adhérent dans ce délai.

La mutuelle s'engage à traiter le dossier dans un délai maximum de 2 mois courant à compter de la date de réception de la réclamation. L'adhérent (ou l'ayant-droit) est tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation notamment lorsque ce délai ne pourra être respecté.

3.3. Voies de recours possibles

Au cas où la réponse ne satisfait pas l'adhérent (ou l'ayant-droit) et après épuisement des procédures internes de réclamation, le dossier est transmis au Médiateur de la MGPA pour avis.

L'adhérent (ou l'ayant-droit) est informé, par écrit, en cas de rejet ou de refus de la réclamation, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, des voies de recours possibles amiables ou contentieuses, et notamment l'existence et la possibilité de saisir directement et gratuitement le Médiateur de la mutuelle.

4. SAISINE DU MEDIEATEUR

L'adhérent (ou l'ayant-droit) peut saisir le Médiateur :

- par écrit via la boîte e-mail de la mutuelle : reclamation@mutuellemgpa.fr
- ou par voie postale à l'adresse suivante :
[Mutuelle MGPA](#)
[Le Médiateur](#)
[ZI La Jambette, Immeuble. De La houssage 97232 Lamentin](#)

Les demandes de médiation doivent décrire l'objet du litige et être accompagnées de la photocopie de toute pièce justificative nécessaire à l'instruction. Elles font l'objet d'un accusé réception, par tous moyens.

5. INSTRUCTION / AVIS DU MEDIEATEUR

Après instruction, le Médiateur rend dans un délai moyen d'un à trois mois maximum à compter de sa saisine, un avis motivé sur des éléments objectifs en application notamment des règles en vigueur, ou en équité.

Cet avis est rendu directement à celui qui l'a saisi (l'adhérent ou à la mutuelle). Cependant, la mutuelle n'est pas tenue de suivre l'avis du Médiateur.

La médiation prend fin en cas d'accord des deux parties sur l'avis du Médiateur ou pour refus de communiquer les pièces complémentaires réclamées ou dès lors qu'une action contentieuse auprès des tribunaux est initiée.

6. PROTECTIONS DES DONNEES

En application de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies par la mutuelle MGPA sont obligatoires pour le traitement automatisé des demandes de réclamation. Ces données peuvent être communiquées, dans le respect de la réglementation en vigueur à des organismes tiers lorsque cela est nécessaire au traitement de la réclamation.

L'adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations le concernant. Ce droit s'exerce par courrier, accompagné de la photocopie d'une pièce d'identité portant sa signature, auprès de la mutuelle : *MGPA ZI La Jambette, Imm. De La Houssaye, 97232 Lamentin*



Mutuelle régie par les dispositions du Livre 2
du code de la mutualité – SIREN N° 384 513 073

CHARTRE DE LA MEDIATION

Article 1

En application des dispositions de l'article 68 des statuts en vigueur, la médiation de la mutuelle MGPA a pour mission de traiter des difficultés liées à l'application ou l'interprétation des statuts et des règlements mutualistes, rencontrées par nos adhérents.

Alternative au recours devant les tribunaux, le Médiateur instruit en toute impartialité les demandes de médiation pour parvenir à une solution qui satisfasse l'adhérent et la Mutuelle, rétablissant ainsi la confiance. La médiation est gratuite pour le réclamant.

Le médiateur assure en toute indépendance, le suivi de ces dossiers. Il bénéficie de l'aide des différents services de la mutuelle.

Article 2

Le Médiateur est nommé pour 4 ans par le Conseil d'Administration. Son mandat est renouvelable.

Le Médiateur ne peut être désigné parmi les administrateurs ou les personnels de la mutuelle.

Article 3 – Fonctionnement de la médiation

3.1. Saisine préalable du service de réclamation

Les réclamations sont centralisées en interne par des salariés référents au sein de la mutuelle qui les dirigent vers les services compétents, pour traitement. Elles sont transmises au médiateur lorsque le différend opposant le réclamant et la mutuelle persiste.

3.2. Saisine du médiateur

Le médiateur de la MGPA est saisi par la mutuelle, après épuisement des procédures internes de réclamation.

Il peut également être saisi directement par l'adhérent ou son ayant-droit.

Les demandes sont formulées par écrit et font l'objet d'un accusé réception.

Les demandes décrivant l'objet du litige sont accompagnées de la photocopie de toute pièce justificative nécessaire.

Les dossiers peuvent être adressés directement via la boîte e-mail de la mutuelle (reclamation@mutuellemgpa.fr) ou par voie postale à l'adresse suivante:

Mutuelle MGPA
Le Médiateur
ZI La Jambette, Imm. De La Houssaye
97232 Lamentin

3.3. Instruction/Avis du Médiateur

Le Médiateur se réserve le droit de réclamer toute pièce complémentaire, en vue de l'instruction du dossier.

Après instruction, avec le concours des parties, le Médiateur rend, dans un délai moyen d'un mois et de 3 mois maximum à compter de sa saisine, un avis motivé sur des éléments objectifs en application notamment des règles en vigueur, ou en équité.

Article 4

La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

La médiation ne peut être sollicitée ou prend fin dès lors qu'une action contentieuse est initiée.

Tout refus du demandeur de communiquer les pièces réclamées met un terme à la médiation.

Article 5 – Engagement des parties

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité des éléments d'information dont il a connaissance.

Chacune des parties s'engage à collaborer avec cordialité et courtoisie.