

Charte recours et réclamations



Groupe Mutualiste RATP

Votre santé
notre engagement

Étape I. Traitement de vos demandes de renseignements et d'accompagnement



Votre Mutuelle est disponible pour tous renseignements relatifs à votre contrat à l'adresse suivante :

Par courrier : Groupe Mutualiste RATP, Tour GAMMA A-B, 75582 Paris Cedex 12.

Par courriel : mutuelle@ratp.fr

Par téléphone :  **N°Cristal 0 969 391 170** 
APPEL NON SURTAXE

La Mutuelle dispose d'une Commission de secours et d'une Commission d'applications et de réglementations afin d'étudier certaines demandes exceptionnelles de nos adhérents, dont les prérogatives sont :

- Etudier les dossiers formulant des demandes de dérogation sur nos règlements mutualistes et contrats valant notice d'information applicables à toutes nos garanties ;
- Aider les adhérents ne pouvant faire face à certaines dépenses liées à un problème de santé auxquelles ils se trouvent confrontés.

Pour saisir les Commissions, un courrier ainsi que les pièces justificatives nécessaires à l'étude de votre demande doivent être adressés :

Groupe Mutualiste RATP
A l'attention du Président de
« la commission d'applications et de réglementations et de la commission de secours »
Tour GAMMA A-B, 75582 Paris Cedex 12

Pour plus d'informations concernant la Commission de secours et la Commission
d'application de la réglementation :

RDV sur le site mutuelleratp.fr
Section « Prestations » - Rubrique « Actions sociales et solidaires »

Étape II. Traitement des réclamations



Vous faire bénéficier d'une couverture complémentaire et de services de qualité est notre objectif. Toutefois, en cas de mécontentement, vous pouvez formuler votre réclamation par écrit avec pour objet « réclamation » à l'adresse suivante :

MPGR – Mutuelle du Personnel du Groupe RATP

Prestations santé, décès, rentes,
indemnités journalières et assurance vie

MPGR
Tour GAMMA A-B, 75582 Paris Cedex 12

M2SR – Mutuelle des Réalisations Sanitaires et Sociales du Personnel du Groupe RATP

Magasins d'optique de la M2SR

M2SR – Optique Van Gogh
12, rue Van Gogh, 75012 Paris

M2SR – Optique Lachambeaudie
14, place Lachambeaudie, 75012 Paris

M2SR – Optique Clignancourt
138, rue de Clignancourt, 75018 Paris

Centres médicaux et dentaires de la M2SR
(siège et Clignancourt)

M2SR – Centres Médicaux et dentaires Siège
62, quai de la Rapée, 75012 Paris

Cabinet audioprothèse de la M2SR
(siège et Clignancourt)

M2SR – Audioprothèse Van Gogh
12, rue Van Gogh, 75012 Paris

EHPAD de la M2SR

M2SR – EHPAD La Maréchalerie
8, route Nationale, 78940 La Queue Lez
Yvelines

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrés à compter de l'envoi de votre réclamation. Si la réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, nous vous apporterons une réponse au maximum dans les 2 mois suivant l'envoi de votre réclamation.

Si les réponses apportées par le référent réclamation ne vous semblent pas satisfaisantes, vous pouvez saisir le Médiateur.

Vous pouvez également saisir le Médiateur, après un délai de 2 mois à compter de l'envoi de votre réclamation si aucune réponse ne vous a été apportée.

Étape III. Médiation



La Mutuelle MPGR a fait le choix de la médiation de la Fédération Nationale Mutualité Française (FNMF).

Le Médiateur FNMP peut être saisi par courrier :

Monsieur le Médiateur de la consommation de la Mutualité Française, FNMF,
255 rue de Vaugirard,
75719 Paris Cedex 15

ou directement par le dépôt d'une demande en ligne à :

www.mediateur-mutualite.fr

Pour consulter la Charte de la FNMF :

www.economie.gouv.fr/mediation-conso/champ-dapplication-de-la-mediation-de-la-consommation