

Charte de médiation

Un adhérent en litige avec Mutest peut faire appel au Médiateur de la Mutualité Française. La médiation est gratuite pour l'adhérent, écrite et confidentielle.

Le rôle du Médiateur

Le Médiateur a pour mission d'examiner les différends opposant un adhérent à sa mutuelle dans les domaines relatifs à l'exécution des contrats de complémentaire santé, de prévoyance et de retraite.

Le Médiateur est une personne indépendante qui s'engage à formuler un avis motivé sur le litige. Son avis n'engage pas les parties concernées qui restent libres de recourir aux juridictions compétentes.

Le Médiateur dispose des moyens nécessaires pour l'exercice de sa fonction. Les parties s'engagent à fournir tous les éléments d'information qui pourraient leur être demandés dans le cadre de l'instruction du dossier.

La saisine du Médiateur

Après épuisement des procédures internes, et sous réserve qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, l'adhérent pourra solliciter le Médiateur de la Mutualité Française :

Soit par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de la consommation de la Mutualité Française
Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF)
255 rue de Vaugirard
75719 PARIS Cedex 15

Soit par le dépôt d'une demande en ligne sur le site internet du Médiateur :

<https://www.mediateur-mutualite.fr>

La procédure de médiation se déroule conformément aux dispositions du Code de la Consommation et du règlement de la médiation de la Mutualité Française.

Avant de recourir au Médiateur

Pour tout mécontentement, l'interlocuteur habituel de l'adhérent (conseiller, gestionnaire) mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour le satisfaire.

Si le mécontentement persiste, il lui proposera de s'adresser à son responsable qui analysera avec lui l'origine du problème et s'assurera de lui apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si la réponse ne le satisfait toujours pas, l'adhérent pourra s'adresser au service Réclamations de Mutest.

Il est précisé qu'une réclamation est un désaccord ou acte de mécontentement exprimé par un adhérent à l'égard de Mutest. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

La réclamation doit être adressée à la mutuelle dans un délai de deux ans à compter du paiement ou de la notification du refus de paiement ou toute autre action entraînant la contestation :

- **par courrier à l'adresse suivante :**

Mutest - Service Réclamations - 11 Boulevard du Président Wilson - CS 60019 - 67082 Strasbourg Cedex

- **par courriel à l'adresse suivante :** reclamation@mutest.fr

- **par téléphone au numéro suivant :** 09 69 36 32 32

La mutuelle dispose de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception à l'adhérent, sauf si la réponse elle-même est apportée à l'adhérent dans ce délai. A défaut de pouvoir apporter une réponse dans le délai précité, la mutuelle dispose de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation pour faire parvenir une réponse à l'adhérent.

Si le litige persiste après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres à Mutest, le Médiateur de la Mutualité Française peut alors être saisi, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée.

La saisine du Médiateur suspend le délai légal de la prescription en assurance qui est de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Dans le cas où l'adhérent ne serait pas d'accord avec l'avis rendu par le Médiateur, il pourra engager une action contre Mutest dans ce délai sans être pénalisé par le temps de traitement du dossier en médiation.