

# CHARTRE DE LA MEDIATION / 2019

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations. Si toutefois après épuisement de toutes les procédures internes de traitement des réclamations, vous estimez qu'aucune solution satisfaisante ne vous a été donnée, vous pouvez saisir le médiateur de la Mutuelle.

Après l'avis du médiateur, les adhérents conservent toujours leurs droits de saisir les tribunaux.



Mutuelle  
PréviFrance

## Article I. Objet de la médiation

La médiation a pour objet de favoriser la résolution amiable des litiges qui opposent les adhérents à la Mutuelle PréviFrance.

## Article II. Le médiateur

La mission du médiateur est d'émettre un avis objectif et impartial sur les litiges qui lui sont soumis.

Il statue en droit et/ou en équité en formulant des avis ou recommandations motivés permettant, chaque fois que cela est possible, de déboucher sur un accord amiable entre les parties.

Le médiateur désigné par le Conseil d'Administration de la Mutuelle PréviFrance est le service de médiation MEDICYS.

## Article III. Champ d'application

### A. Litiges concernés par la médiation

Le médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant l'application des garanties assurées par la Mutuelle :

- tels que ceux liés à
  - la gestion des adhésions (affiliation, calcul des cotisations, résiliation ...);
  - la gestion des prestations (remboursement de frais de soins, indemnités journalières ...);
- En cas d'absence de réponse écrite après une réclamation dans un délai de deux mois.

### B. Litiges exclus de la procédure de médiation

Sont ainsi exclus de la médiation, les litiges qui n'entrent pas dans son champ de compétence :

- la procédure de traitement des réclamations de la Mutuelle n'a pas été épuisée ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- ceux liés
  - aux décisions arrêtées en Assemblée Générale et en Conseil d'Administration ;
  - à l'Action Sanitaire et Sociale ;
  - aux décisions prises dans le cadre du dispositif du fonds d'action social ;
  - aux décisions relatives à la gestion du Régime Obligatoire « Sécurité sociale des Indépendants » qui relèvent du médiateur compétent ;
  - à des garanties souscrites via la Mutuelle auprès d'un autre assureur, sauf si le litige concerne la distribution de la garantie et non l'application de celle-ci ;
  - aux procédures de recouvrement des cotisations ;
- les litiges d'ordre médical suite aux décisions du médecin conseil de la Mutuelle prise dans le cadre du contrôle médical.

En application de l'article L612-2 du Code de la Consommation sont aussi irrecevables :

- les litiges pour lesquels le membre participant ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la Mutuelle par une réclamation écrite selon les modalités prévues ;
- les litiges manifestement infondés ou abusifs ;
- les litiges pour lesquels le membre participant a introduit sa demande auprès du médiateur plus d'un an après sa réclamation écrite auprès de la Mutuelle ;
- les litiges précédemment examinés (ou en cours d'examen) par un autre médiateur ou par un tribunal.

L'adhérent est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

## Article IV. Saisine du médiateur

Le médiateur peut être saisi en l'absence de réponse de la Mutuelle ou après épuisement de toutes les voies de recours de la procédure de traitement des réclamations si la réponse apportée par la Mutuelle est insatisfaisante, et si aucune action contentieuse relative au litige n'a été intentée.

La saisine du Médiateur entraîne pour le réclamant l'acceptation de la présente Charte. Elle interrompt le délai de prescription.

Cette procédure est gratuite pour la personne qui saisit le médiateur, excepté si celle-ci désire se faire représenter par un avocat (ou toute autre personne de son choix) ou s'il veut recourir à un expert.

Dans ces cas, la personne supportera le coût des frais engagés. Néanmoins, si une expertise conjointe était demandée, le coût serait alors partagé entre les parties.

Le Médiateur peut être saisi par l'adhérent, les ayants droit, le souscripteur du contrat ou les bénéficiaires désignés :

- soit par courrier avec accusé de réception adressé à MEDICYS - 73 boulevard de Clichy - 75009 Paris
- soit directement par voie électronique sur le site internet de MEDICYS [www.medicys-conso.fr](http://www.medicys-conso.fr)

Le dossier envoyé au médiateur doit comporter à minima le nom, prénom et les références de l'adhésion et exposer le différend qui l'oppose à la Mutuelle et être accompagné de l'ensemble des éléments nécessaires à son instruction.

Le médiateur accuse réception de la demande de médiation dans les plus brefs délais par une notification aux parties.

## Article V. Effet et fin de la médiation

La saisine du médiateur interrompt la prescription tant qu'il n'a pas rendu son avis et les parties restent libres de se retirer à tout moment du processus de médiation.

Le médiateur rend une proposition de solution motivée dans les 90 jours maximum de la notification de sa saisine. De manière exceptionnelle, dans le cas où ce délai s'avère insuffisant, le médiateur en informe les parties de façon motivée.

La décision du médiateur sera notifiée aux parties par courrier ou par voie électronique. Les parties devront informer le médiateur de leur acceptation ou de leur refus dans un délai de 15 jours. La proposition de solution du médiateur ne s'impose pas aux parties.

La procédure de médiation sera clôturée dès l'acceptation de la solution proposée ou de la formalisation de la persistance du désaccord.

En cas d'absence de réponse dans le délai fixé, il sera considéré que la solution du médiateur est acceptée.

## Article VI. Confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité et elle a un caractère absolu (Art. 21-3 de la loi 95-125 du 8/02/1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile).

Des tiers peuvent être entendus mais sont soumis aux mêmes règles de confidentialité et doivent obtenir l'accord de l'adhérent et du professionnel. Les constatations, les déclarations et tous documents de la médiation ne pourront être évoqués ultérieurement devant un juge, sauf accord des parties.