

## Charte de médiation France Mutuelle

La Mutuelle a fait le choix de retenir le système de médiation proposé par la Fédération Nationale de la Mutualité Française.

A ce titre, elle s'appuie sur le règlement de la médiation fédérale mutualiste dont les articles sont repris ci-après :

**Article 1 :** La Médiation Fédérale Mutualiste est composée, conformément à l'article 72 des statuts de la FNMF, de deux membres élus pour deux ans par l'Assemblée Générale. Les médiateurs doivent obligatoirement ne pas être administrateurs du groupement. Ils peuvent être choisis parmi les administrateurs honoraires.

**Article 2 :** La Médiation Fédérale Mutualiste a pour mission d'examiner les différents opposants d'un adhérent à sa mutuelle dans les domaines de la complémentaire santé et de la prévoyance.

**Article 3 :** La Médiation Fédérale Mutualiste peut être saisie par l'adhérent ou son ayant droit, ou par la mutuelle après épuisement des procédures internes de règlement des litiges propres à la mutuelle.

Rappel sur la saisine préalable des services internes :

La Mutuelle rappelle aux Adhérents les modalités de recours interne avant de saisir le Médiateur à savoir :

Utiliser les voies de recours que sont :

1. les agences commerciales, les centres d'affaires et de gestion,
2. le Service Relations Adhérents au niveau de la direction commerciale. Ces 2 premières étapes doivent impérativement être respectées.
3. Si le litige persiste, le réclamant pourra saisir, par écrit, le médiateur compétent.

Exclusion : Tout dossier directement adressé au Médiateur sans passer par les 2 premières étapes, sera retourné au Service Relations Adhérents de la Mutuelle pour y être traité.

**Article 4 :** La Médiation Fédérale Mutualiste ne peut être saisie lorsqu'une action contentieuse a été engagée.

**Article 5 :** La saisine du Service Médiation interrompt la prescription.

**Article 6 :** Le Service Médiation rend un avis motivé dans les six mois maximum suivant la date à laquelle il a été saisi. Il s'agit d'un avis en droit et/ou en équité que la mutuelle s'engage à respecter.

### Coordonnées :

Service Relation Adhérents de France Mutuelle : 10 rue du 4 Septembre, Paris 2<sup>e</sup> de 10h à 17h.

Service de la Médiation Fédérale Mutualiste : 255 rue de Vaugirard, Paris 15<sup>e</sup>.