

## **ANNEXE 3 : REGLEMENT DE LA MEDIATION DE LA MUTUALITE FRANCAISE**

Préambule : La médiation de la Mutualité Française est régie par les dispositions générales, légales et réglementaires, figurant au titre V du livre 1<sup>er</sup> du code de la consommation relatif à « La médiation de la consommation » et par les dispositions particulières ci-après détaillées.

Le règlement de la médiation de la Mutualité Française s'applique aux groupements adhérents, à leurs membres participants et ayants droit qui choisissent de recourir au médiateur de la médiation de la Mutualité Française.

### ARTICLE 1 :

La médiation de la Mutualité Française est réalisée, conformément à l'article 70 des statuts de la FNMF, par un médiateur élu pour six ans par le Conseil d'administration. Cette nomination est notifiée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation qui en informera la Commission Européenne. Le médiateur répond aux conditions de compétence et d'indépendance exigées par les textes.

### ARTICLE 2 :

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

Sont exclus :

- les litiges relatifs aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients et faisant l'objet des activités des mutuelles du Livre III ;
- 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 sa mutuelle.
- les litiges précédemment examinés (ou en cours d'examen) par un autre médiateur ou par un tribunal.

### ARTICLE 3 :

Le Médiateur peut être saisi par l'adhérent ou son ayant droit après épuisement des procédures internes de règlement des litiges propres à la mutuelle.

### ARTICLE 4 :

Le médiateur peut être saisi soit par courrier à l'adresse suivante :  
Monsieur le Médiateur, 255 rue de Vaugirard, 75719 Paris Cedex 15  
soit par mail à :

[correspondant@mediateur-mutualite.fr](mailto:correspondant@mediateur-mutualite.fr)

### ARTICLE 5 :

Le recours à la médiation est gratuit pour le membre participant.

### ARTICLE 6 :

La procédure de médiation est conduite dans le respect de la confidentialité et du contradictoire. A cet effet, les parties s'engagent à fournir tous les éléments d'information qui pourraient leur être demandés dans le cadre de l'instruction de leur dossier. Les mutuelles devront adresser les pièces à l'appui de leur position ainsi qu'un récapitulatif des faits dans un délai maximum de 4 semaines à compter de l'information par le service de médiation d'une saisine du médiateur.

### ARTICLE 7 :

La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

### ARTICLE 8:

Le Médiateur rend un avis motivé dans les trois mois maximum de la réception du dossier complet. Si la question soulevée est particulièrement complexe, un nouveau délai pourra être fixé, n'excédant pas trois mois, dont les parties à la médiation devront être informées. Il s'agit d'un avis rendu en droit et/ou en équité.

ARTICLE 9 :

La mutuelle et l'adhérent doivent dans les deux mois de la notification de l'avis en recommandé avec AR informer le médiateur de la FNMF de son acceptation ou de son refus. Ce dernier devra être motivé.

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

Le membre participant peut à tout moment mettre fin à la procédure de médiation.