

# Charte de la Médiation

En application du [Titre I<sup>er</sup> du Livre VI du Code de la consommation](#) et de la [Recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016](#), prise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sur le traitement des réclamations, La Mutuelle Familiale entend favoriser le règlement amiable des différends avec ses Adhérents et précise ci-après son dispositif de médiation.

## Article 1 : Objet de la médiation

La médiation a pour objet de permettre aux adhérents de La Mutuelle Familiale de recourir amiablement à un expert indépendant et impartial pour la résolution de tout différend n'ayant pas trouvé de solution après épuisement des voies de recours internes.

## Article 2 : Choix du médiateur

Le Médiateur désigné par La Mutuelle Familiale est une personnalité extérieure, compétente et indépendante, conditions nécessaires à son impartialité dans le traitement amiable des litiges.

Le Médiateur est désigné par le Conseil d'administration pour une durée minimale trois années.

## Article 3 : Champ d'application

### 3-1 Litiges concernés par la médiation

Le Médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant les produits et services fournis par La Mutuelle Familiale à ses adhérents.

### 3-2 Litiges exclus de la procédure de médiation

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :

- la procédure de traitement des réclamations de La Mutuelle n'a pas été épuisée ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- l'adhérent a introduit sa demande dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence. 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 4 : Mission du 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.

S'il estime que le litige ne relève pas de sa compétence ou ne peut pas être réglé par le biais de la procédure de médiation, le Médiateur peut conseiller à l'adhérent toute autre procédure ou solution qui lui semble adéquate.

## Article 5 : Procédure de la médiation

Sous peine d'irrecevabilité, la procédure de médiation est ouverte aux seuls adhérents de La Mutuelle Familiale, après épuisement des voies de recours internes et dans un délai maximal d'un an après réclamation écrite.

A ce titre, l'adhérent exerce préalablement son droit à réclamation en écrivant à :

**La Mutuelle Familiale**  
**Service Réclamations**  
**52, rue d'Hauteville**  
**75487 Paris Cedex 10**

ou par courriel à : [reclamations@mutuelle-familiale.fr](mailto:reclamations@mutuelle-familiale.fr)

L'adhérent peut saisir le Médiateur dans les cas suivants :

- insatisfaction quant à la réponse apportée par le Centre Réclamation Adhérent ; absence de réponse écrite par le Centre Réclamation Adhérent dans un délai de deux mois.

Le médiateur nommé par La Mutuelle Familiale est celui de la Fédération Nationale de la Mutualité Française. Il peut être saisi :

- via le site internet [www.mutualite.fr](http://www.mutualite.fr) ;
- par courriel à [mediation@mutualite.fr](mailto:mediation@mutualite.fr) ;
- ou par voie postale en écrivant à :

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

La procédure de médiation est ouverte dès réception par le Médiateur des pièces de chacune des parties. A ce titre, chaque partie s'engage à coopérer de bonne foi avec le Médiateur. Le différend fait l'objet d'un examen et d'un avis motivé rendu dans les trois mois, sauf prolongation précisée. Suivant l'avis rendu, l'adhérent conserve la faculté de se pourvoir en justice.

La procédure de médiation est gratuite et soumise au principe de confidentialité.

La saisine du Médiateur suspend les délais de prescription de l'action en justice pendant toute la durée de la médiation et tant qu'un avis n'a pas été rendu.

La saisine du Médiateur vaut information et acceptation de la présente Charte de Médiation par l'adhérent.

## Article 6 : Durée de la procédure de médiation

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de notification de saisine par le Médiateur.