

Charte de la Médiation

En application du Titre I^{er} du Livre VI du code de la consommation (partie législative et réglementaire) 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 (consommateurs) 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 (dont les litiges inférieurs ou égaux à 30 €) ;
- 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 permettant chaque fois que cela est possible, de déboucher sur un accord amiable entre les parties.

ARTICLE 5 : PROCÉDURE DE LA MÉDIATION

5-1 Principes

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

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

5-2 Modalités de saisine

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 :

Mutuelle Familiale
Service Demandes Adhérents
52, rue d'Hauteville
75487 Paris Cedex 10

ou par courriel à 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 <https://www.mediateur-mutualite.fr>
- ou par voie postale en écrivant à :

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

5-3 Instruction

Les parties s'engagent à coopérer de bonne foi dans le cadre de l'instruction de leur dossier avec le Médiateur. La Mutuelle transmet ses pièces dans un délai maximum de 15 jours à compter de la notification par le médiateur de sa saisine.

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.

Les parties peuvent mettre fin à tout moment à la procédure.

Le Médiateur propose une solution motivée pour régler le litige dans les trois mois maximum à compter de la notification de sa saisine, sauf demande complexe justifiant une prolongation ; les parties en sont alors informées.

La proposition de solution est rendue en droit et/ou en équité. Les parties informent le Médiateur de leur acceptation ou refus dans un délai de 15 jours.

L'acceptation de cette proposition met un terme définitif au litige soumis au médiateur, lequel ne pourra plus faire l'objet d'un quelconque recours tant amiable que judiciaire.

En cas d'absence de réponse dans le délai précité, la proposition faite par le Médiateur sera considéré comme acceptée.

Article 6 : Clôture de la médiation

La procédure de médiation sera clôturée dès l'acceptation de la solution proposée ou de la formalisation de la persistance du désaccord et au plus tard 90 jours à compter de la notification par le médiateur de sa saisine.