



CHARTRE DE MEDIATION DE LA FNIM

1/ Sur proposition du Président de la FNIM, le Conseil d'administration procède à la désignation de son médiateur par un vote à la majorité pour un mandat de trois ans.

Il est tenu compte pour la désignation de ce médiateur de ses compétences, de son expérience, ainsi que de ses connaissances du monde mutualiste, et ce en conformité avec les dispositions du décret N° 2015-1382 du 31 octobre 2015.

Il peut se faire assister dans le cadre de l'accomplissement de sa mission d'un collègue de deux membres.

2/ Toute mutuelle ou union adhérente à la Fédération conserve la possibilité de désigner son propre médiateur.

Dans ce cas, le médiateur de la FNIM ne peut être saisi des litiges opposant les membres adhérents et participants, bénéficiaires et ayants droit des mutuelles qui ont désigné leur propre médiateur.

3/ Lors de la mise en place du présent dispositif de médiation, les mutuelles et leurs unions informent leurs adhérents et leurs membres participants de l'existence et des fonctions du

médiateur de la FNIM en précisant les conditions dans lesquelles, après épuisement des procédures internes de réclamation, ils peuvent ainsi que leurs ayants droits, s'adresser au médiateur.

4/ Le médiateur de la FNIM exerce ses fonctions en toute indépendance. Il satisfait aux exigences de l'article R.155 du code de la consommation.

5/ Le médiateur de la FNIM dispose des moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission et peut faire appel en cas de besoin à tout expert ou sapiteur qu'il juge utile.

6/ Sont concernés par le présent dispositif,
- les litiges opposant une mutuelle ou une union de mutuelles à l'un de ses adhérents ou à l'un de ses membres participants, bénéficiaires ou ayants droit,
- Les litiges opposant deux groupements mutualistes adhérents à la FNIM,
- Les litiges opposant la FNIM à un groupement mutualiste.

6/ Les décisions rendues par les commissions d'action sociale des mutuelles ou de leurs unions ne peuvent faire l'objet d'un recours auprès du médiateur de la FNIM.

7/ Le contrôle de la motivation des résiliations, les décisions d'augmentation des cotisations et les procédures de recouvrement des cotisations ne peuvent non plus faire l'objet d'un recours auprès du médiateur.

8/ Le recours au médiateur de la FNIM s'effectue dans les conditions de l'article R.152 du code de la consommation.

9/ A l'issue de la procédure interne, si le désaccord persiste, la mutuelle ou l'union de mutuelles informe le ou les intéressé(s) qu'il(s) a(ont) la possibilité de saisir le médiateur de la FNIM.

10/ Les mutuelles et leurs unions s'engagent à répondre dans un délai maximum de quatre semaines à toutes les demandes d'information ou de documents émanant du médiateur de la FNIM.

11/ Le médiateur de la FNIM informe les adhérents, les participants, bénéficiaires ou ayants droit, qu'ils conservent leurs droits de saisir les tribunaux. La saisine des tribunaux fait sortir le litige du dispositif de médiation.

12/ Conformément à l'article 2238 du code civil, la prescription est suspendue à compter du jour où les parties ont convenu de recourir à la médiation.

13/ Le moyen tiré de la prescription doit être soulevé avant tout autre. A défaut, il ne peut plus l'être.

14/ A l'issue de la procédure, la solution proposée par le médiateur de la FNIM pour régler le litige est transmise aux parties par lettre recommandée avec accusé de réception dans le respect du délai indiqué à l'article 152-5 du code de la consommation, soit quatre-vingt-dix jours maximum à compter de la date à laquelle le collège a été saisi. Ce délai pourra être prolongé sous certaines conditions, en cas de litige complexe.

15/ La procédure de médiation et l'avis du médiateur sont confidentiels. Les parties intéressées et le collège peuvent exclusivement faire état de l'existence de la médiation, d'un accord ou d'un désaccord en fin de médiation.

16/ L'avis rendu par le médiateur de la FNIM ne lie pas les parties. Les parties font connaître au médiateur leur position sur cet avis.

17/ Le médiateur de la FNIM rend compte de son action dans les conditions prévues par la loi.

18/ Le médiateur de la FNIM communique librement avec les médiateurs des mutuelles ou unions de la Fédération.