

RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR - 2016

Le médiateur a reçu sept dossiers en 2016.

Les dossiers concernaient un litige en matière de complémentaire santé, d'eux d'entre eux un refus de remboursement de frais de santé, le troisième portait sur le montant de la cotisation, les quatre derniers concernaient des demandes de résiliation.

Le premier dossier n'était pas du ressort du médiateur de la FNIM car la mutuelle en cause n'est pas adhérente à la Fédération.

Le deuxième dossier concernait le refus d'une prise en charge de frais d'optique par la mutuelle.

L'adhérente avait demandé le remboursement et envoyé sa facture d'optique 24 mois et 2 jours après l'achat alors qu'à cette date le délai prévu par le règlement mutualiste de la mutuelle était passé de 27 à 24 mois.

A la demande du médiateur, la Mutuelle a réglé les frais d'optiques, déduction faite de la prise en charge au titre du tiers payant et dans la limite des barèmes contractuels.

Date de saisine : 7 mars 2016

Date de clôture : 28 décembre 2016.

Le troisième dossier portait sur un litige sur le montant de la cotisation suite à l'absence de transmission des documents demandés.

Le règlement mutualiste prévoyant les modalités de calcul des cotisations et le plafonnement à défaut de fourniture des justificatifs de revenus, le Médiateur a proposé à l'adhérent d'adresser un dernier recours gracieux à la mutuelle.

Date de saisine : 26 octobre 2016

Date de clôture : 16 décembre 2016.

Les quatre derniers portaient sur une demande de rétractation hors délai et des demandes de résiliation en raison du changement de statuts de l'adhérent, l'un étant devenu auto-entrepreneur, les autres n'étant plus étudiants, se considéraient être comme ayant droits d'une mutuelle parentale obligatoire.

4^{ème} dossier :

Date de saisine : 1er décembre 2016

Date de clôture : 16 décembre 2016

5^{ème} dossier :

Date de saisine : 6 décembre 2016

Date de clôture : 16 décembre 2016

6^{ème} dossier :

Date de saisine : 1er décembre 2016

Date de clôture : 16 décembre 2016

7^{ème} dossier :

Date de saisine : 28 novembre 2016

Date de clôture : 16 décembre 2016

Le Médiateur a estimé que les mutuelles étaient dans leur bon droit lorsqu'elles ont opposé un refus à ces quatre demandes.

En 2016, il n'y a pas eu de coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers.

Délai moyen de traitement :

Inférieur à 2 mois.

Seul un dossier a nécessité un délai de traitement plus long afin de pouvoir rassembler toutes les pièces du dossier.

Récapitulatif des dossiers pour 2016 :

- Refus de prise en charge : 15 %
- Exécution de la médiation en faveur du consommateur : 15 %
- Avis en faveur du professionnel : 70 %