

RAPPORT ANNUEL DU MEDiateUR - 2020

Depuis le début de l'année 2020, une cinquantaine de dossiers ont été traités, ce chiffre est en constante augmentation par rapport aux années précédentes.

Ces dossiers concernent neuf mutuelles.

Récapitulatif des dossiers pour 2020 :

- Dossiers non recevables : 8 %
- Demandes d'information : 4 %
- Transfert sur le régime obligatoire : 12 %
- Régulé en interne dès la réception de la saisine du Médiateur : 34 %
- Acceptation de la proposition de médiation en faveur du consommateur : 12 %
- Refus de la médiation : 8 %
- En instance : 22 %

Je voudrais attirer votre attention sur cet état de fait et vous conseiller d'accepter les recours gracieux qui portent sur des montants minimes car des frais de dossiers d'un montant de 100 € vous seront facturés à chaque cas.

En 2020, les dossiers concernent un litige portant sur :

- Des erreurs sur les garanties, la prise en charge d'un dépassement ou de la date de résiliation,
- Le transfert des dossiers vers le régime obligatoire,
- La portabilité du contrat,
- Des demandes d'information sur la médiation

Enfin, je voudrais remercier les mutuelles adhérentes qui montrent par le biais du traitement des dossiers de médiation un véritable esprit mutualiste car elles acceptent bien souvent des décisions en faveur de leurs adhérents.

Antoine CANQUE

Médiateur de la Fnim