

Charte recours et réclamations



GROUPE MUTUALISTE RATP

Étape I. Traitement de vos demandes de renseignements et d'accompagnement



Votre Mutuelle est disponible pour tous renseignements relatifs à votre contrat à l'adresse suivante :

Par courrier : Groupe Mutualiste RATP, Tour GAMMA A-B, 75582 Paris Cedex 12.

Par courriel : mutuelle@ratp.fr

Par téléphone :  **N°Cristal 0 969 391 170** 

APPEL NON SURTAXE

La Mutuelle dispose d'une Commission fonds social solidarité de secours (F3S) et d'une Commission d'application de la réglementation afin d'étudier certaines demandes exceptionnelles de nos adhérents, dont les prérogatives sont :

- Etudier les dossiers formulant des demandes de dérogation sur nos règlements mutualistes et contrats valant notice d'information applicables à toutes nos garanties ;
 - Aider les adhérents ne pouvant faire face à certaines dépenses liées à un problème de santé auxquelles ils se trouvent confrontés.
- Pour saisir les Commissions, un courrier ainsi que les pièces justificatives nécessaires à l'étude de votre demande doivent être adressés :

Groupe Mutualiste RATP
A l'attention du Président de
« la Commission d'application de la réglementation et de la Commission F3S »
Tour GAMMA A-B, 75582 Paris Cedex 12

Pour plus d'information concernant la Commission de secours et la Commission d'application de la réglementation :

**RDV sur le site www.mutuelle-ratp.fr
Section « Prestations » - Rubrique « Actions sociales et solidaires »**

Étape II. Traitement des réclamations



Vous faire bénéficier d'une couverture complémentaire et de services de qualité est notre objectif. Toutefois, si les explications apportées par votre interlocuteur sur l'application ou l'interprétation des statuts ou des règlements ne vous semblent pas satisfaisantes, vous pouvez formuler votre réclamation par écrit avec pour objet « réclamation » à l'adresse suivante :

MPGR – Mutuelle du Personnel du Groupe RATP

Prestations santé, décès, rentes,
indemnités journalières et assurance vie

MPGR
Tour GAMMA A-B, 75582 Paris Cedex 12

M2SR – Mutuelle des Réalisations Sanitaires et Sociales du Personnel du Groupe RATP

Magasins d'optique de la M2SR

M2SR – Optique
Contact : responsable filière
Mme MEFFRE Marie-Cécile
12, rue Van Gogh, 75012 Paris

Centres médicaux et dentaires de la M2SR
(siège et Clignancourt)

M2SR – Centres Médicaux et dentaires
62, quai de la Rapée, 75012 Paris

Cabinet audioprothèse de la M2SR
(siège et Clignancourt)

M2SR – Audioprothèse Van Gogh
12, rue Van Gogh, 75012 Paris

EHPAD de la M2SR

M2SR – EHPAD Bastille
24, rue Amelot, 75011 Paris

M2SR – EHPAD La Maréchalerie
8, route Nationale, 78940 La Queue Lez
Yvelines

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrés après réception. Si la réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, nous vous apporterons une réponse au maximum dans les 2 mois suivant sa réception.

Étape III. Médiation



Si les réponses apportées par le référent réclamation ne vous semblent toujours pas satisfaisantes, vous pouvez solliciter le Médiateur.

a. La M2SR : Médiation interne

La Médiation de la M2SR, conformément à l'article 61 des statuts, est composée de trois membres élus par le Conseil d'Administration. Le Médiateur peut être saisi avec un dossier constitué des éléments indispensables à l'examen de la demande, à l'adresse suivante :

M2SR – Monsieur Le Médiateur
TOUR GAMMA A-B 75582 Paris Cedex 12

b. La MPGR : Médiation de la Mutualité Française

La Mutuelle MPGR a fait le choix de la médiation de la consommation de la Mutualité Française (FNMF).

Préambule : La médiation de la consommation de la Mutualité Française est régie par les dispositions générales, légales et réglementaires, figurant au titre 1er du livre VI du code de la consommation relatif à la « Médiation » et par les dispositions particulières ci-après détaillées.

Le règlement de la médiation de la consommation de la Mutualité Française s'applique aux groupements adhérents, à leurs membres participants et ayants droit qui choisissent de recourir au médiateur de la médiation de la consommation de la Mutualité Française.

ARTICLE 1 :

La médiation de la consommation Mutualité Française est réalisée, conformément à l'article 70 des statuts de la FNMF, par un médiateur élu pour six ans par le Conseil d'Administration. Le médiateur est inscrit par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission Européenne dès lors que celui-ci répond aux conditions de compétence et d'indépendance exigées par les textes.

ARTICLE 2 :

Le Médiateur a pour mission d'examiner les différends opposant un adhérent (consommateur) à sa mutuelle dans les domaines relatifs à l'exécution des contrats de complémentaire santé, de prévoyance et de retraite.

Ne peuvent être examinés par le Médiateur :

- les litiges n'entrant pas dans son champ de compétence et notamment les litiges relatifs aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients et faisant l'objet des activités des mutuelles du Livre III ;
- les litiges manifestement infondés ou abusifs (sont notamment considérés comme tels les litiges dont l'intérêt est inférieur ou égal à 30€);
- les litiges pour lesquels le membre participant a introduit sa demande auprès du médiateur plus d'un an après sa réclamation écrite auprès de sa mutuelle ;
- les litiges précédemment examinés (ou en cours d'examen) par un autre médiateur ou par un tribunal.

ARTICLE 3 :

Le Médiateur peut être saisi par l'adhérent ou son ayant droit après épuisement des procédures internes de règlement des litiges propres à la mutuelle. Ces procédures internes ne peuvent prévoir plus de deux niveaux de réclamation. Le Médiateur peut également être saisi à défaut de réponse de la mutuelle dans le délai de deux mois à une réclamation écrite. Pour être recevable, la saisine de l'adhérent doit être accompagnée du justificatif de la réclamation auprès de la mutuelle.

ARTICLE 4 :

Le médiateur peut être saisi soit par courrier à l'adresse suivante :

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

Soit directement par le dépôt d'une demande en ligne sur le site internet du Médiateur :

<https://www.mediateur-mutualite.fr>

ARTICLE 5 :

La médiation est gratuite pour l'adhérent (consommateur). Si les parties souhaitent se faire représenter par un avocat ou se faire assister par un tiers de leur choix ou sollicitent l'avis d'un expert, les frais éventuellement engagés restent à la charge de la partie qui a souhaité être représentée ou qui a mandaté un expert aux fins de recueillir son avis. Si la demande d'expertise est conjointe, les frais seront partagés entre les parties

ARTICLE 6 :

La procédure de médiation est conduite dans le respect de la confidentialité. Les parties s'engagent à fournir tous les éléments d'information qui pourraient leur être demandés dans le cadre de l'instruction de leur dossier. Les mutuelles devront adresser les pièces à l'appui de leur position ainsi qu'un récapitulatif des faits dans un délai maximum de 15 jours à compter de la notification par le médiateur de la saisine.

ARTICLE 7 :

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

ARTICLE 8 :

Le Médiateur informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à cette médiation

ARTICLE 9 :

La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

ARTICLE 10 :

Le Médiateur propose une solution motivée pour régler le litige dans les trois mois maximum à compter de la notification de la saisine. Si la question soulevée est particulièrement complexe, un nouveau délai pourra être fixé dont les parties à la médiation devront être informées. Il s'agit d'une proposition rendue en droit et/ou en équité.

ARTICLE 11 :

Dans la lettre de notification de la proposition aux parties il sera précisé que cette décision peut être différente de celle qu'aurait rendue un juge ; qu'elle ne prive pas les parties de leurs droits d'ester en justice si elles le souhaitent, qu'elles sont libres de l'accepter ou de la refuser, que l'acceptation de cette décision met un terme définitif au litige soumis au médiateur qui ne pourra plus faire l'objet d'un quelconque recours, tant amiable que judiciaire.

ARTICLE 12 :

La proposition du médiateur sera notifiée aux parties par lettre recommandée avec accusé de réception. Les parties devront informer le médiateur de leur acceptation ou de leur refus dans un délai de 15 jours. La procédure de médiation sera clôturée dès l'acceptation de la solution proposée ou de la formalisation de la persistance du désaccord. En cas d'absence de réponse dans le délai fixé, il sera considéré que la proposition du médiateur est acceptée. Si la mutuelle refuse la proposition d'avis, elle devra en donner les raisons