



## **Règlement de la médiation Les Mutuelles du Soleil**

### **Article 1**

Le dispositif de médiation est composé d'un médiateur désigné par le conseil d'administration, pour un mandat de 2 ans.

Le médiateur est choisi parmi les administrateurs en exercice.

### **Article 2**

La médiation a pour mission d'examiner les différends individuels intervenant entre les adhérents de la mutuelle dans les domaines de leurs offres santé et prévoyance (livre II du Code de la Mutualité).

### **Article 3**

La médiation peut être saisie par l'adhérent, son conjoint ou ayant droit, ou par la mutuelle après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres à la mutuelle.

### **Article 4**

L'adhérent, l'ayant droit ou la mutuelle devra adresser au médiateur l'ensemble des correspondances et pièces relatives à son dossier.

### **Article 5**

La médiation ne peut être saisie ou est arrêtée dès lors qu'une action contentieuse est engagée.

### **Article 6**

La saisine de la médiation interrompt le délai de prescription.

### **Article 7**

La médiation rend un avis motivé dans un délai maximum de 4 mois à compter de sa saisine. L'avis est rendu en droit et/ou équité et la mutuelle s'engage à le respecter.