



MUTUELLE SANTÉ La Citoyenne

Vous propose

GUIDE PRATIQUE *Problématiques liées aux contrats de complémentaire santé*

Documentation destinée aux acteurs du social et médico-social


Edition 2019

sous réserve des évolutions législatives et réglementaires

Le dispositif de la Mutuelle Santé Citoyenne est porté par l'association Assurance & Solidarité, la FFMSC et le courtier Solidaire Assur • Pour nous contacter : 03 20 55 97 01 ou contact@solidaire-assur.com



Résiliation

SITUATION	QUOI FAIRE ?	COMMENT FAIRE ?	QUAND LE FAIRE ?
Résilier un contrat à son échéance 	<ul style="list-style-type: none">▶ Résilier en mentionnant l'article L113-12 du CdA	<ul style="list-style-type: none">▶ Envoyer un courrier de résiliation en recommandé avec accusé de réception au siège de l'assureur	<ul style="list-style-type: none">▶ Au moins deux mois avant la date d'échéance
Résilier un contrat en dehors du délai légal de préavis	<ul style="list-style-type: none">▶ Résilier sous la loi Châtel (article L 113-15-1 du CdA) qui donne 20 jours de plus à la réception des tarifs de l'année suivante▶ Résilier pour augmentation tarifaire (article L141-1 du CdA) <u>si</u> la souscription a été faite sur un contrat collectif à adhésion facultative	<ul style="list-style-type: none">▶ Envoyer un courrier de résiliation en recommandé avec accusé de réception au siège de l'assureur	<ul style="list-style-type: none">▶ Dans les 20 jours après la réception de l'échéancier (loi Châtel) – le contrat sera résilié à son échéance▶ Dans le mois suivant l'information de l'augmentation
Résilier son contrat individuel suite à l'obtention de l'ACS ou de la CMUC	<ul style="list-style-type: none">▶ Résilier en mentionnant l'article L863-1 de la (ACS) et article L861-1 (CMUC) du Code de la Sécurité Sociale + Joindre une copie de son attestation ACS ou CMUC	<ul style="list-style-type: none">▶ Envoyer un courrier de résiliation (même en cours d'année) et le justificatif en recommandé avec accusé de réception au siège de l'assureur	<ul style="list-style-type: none">▶ Dans les six mois après la réception de son chèque ACS ou de l'obtention de la CMUC▶ La résiliation prendra effet dans le mois suivant la réception de la demande
Changement de situation matrimoniale, de profession, départ en retraite, déménagement, mise sous tutelle/curatelle	<ul style="list-style-type: none">▶ Résilier suite au changement et fournir le justificatif adéquat (article L113-16 du CdA)	<ul style="list-style-type: none">▶ Envoyer un courrier de résiliation (même en cours d'année) en recommandé au siège de l'assureur	<ul style="list-style-type: none">▶ Maximum dans un délai de 3 mois suivant l'évènement

Rétractation

SITUATION	QUOI FAIRE ?	COMMENT FAIRE ?	QUAND LE FAIRE ?
Vente à distance abusive (téléphone, courrier, fax, internet)	▶ Faire valoir son droit de rétractation (article 112-2-1 du Code des Assurances)	▶ Envoyer un courrier de rétractation en recommandé avec accusé de réception au siège de l'assureur	▶ Maximum 14 jours après signature ou réception des documents précontractuelles
Résilier un 2e contrat souscrit par erreur	▶ Faire valoir son droit de rétractation (article 112-2-1 du Code des Assurances)	▶ Envoyer un courrier de rétractation en recommandé en y joignant sa carte de tiers payant au siège de l'assureur	▶ Maximum 14 jours après signature du contrat

Gestion

SITUATION	QUOI FAIRE ?	COMMENT FAIRE ?	QUAND LE FAIRE ?
Affiliation rétroactive à un contrat de mutuelle	▶ Les contrats de mutuelle commencent au 1 ^{er} de chaque mois, on peut demander une affiliation au mois en cours	▶ Souscrire à un contrat en vérifiant que l'effet soit bien au 1 ^{er} du mois en cours	▶ Avant le 15 ^{ème} jour du mois en cours
Comprendre un problème lié à des remboursements	▶ Joindre la facture acquittée ainsi que le décompte de Sécurité Sociale à son assureur	▶ Envoyer les justificatifs au service prestation de votre assureur demandant des précisions	▶ Au plus tard dans les 2 ans après le soin (prescription)

Autre

SITUATION	QUOI FAIRE ?	COMMENT FAIRE ?	QUAND LE FAIRE ?
Défaut d'information d'un professionnel (pas de remise de documents contractuels)	▶ Faire valoir l'article L112-2 du Code des Assurances (obligation de remettre des documents d'informations avant souscription) ▶ Engager la responsabilité professionnelle au sens de l'article 1382 du Code Civil	▶ Rédiger un courrier mentionnant le terme de « réclamation » au service réclamation de votre assureur pour engager une solution amiable (résiliation immédiate, avantage tarifaire, changement de formule etc)	▶ Avant la 2 ^{ème} année du contrat (prescription biennale)



« J'ai créé l'association Assurance & Solidarité pour permettre aux personnes isolées d'être mieux défendues et mieux informées sur les conditions de leur mutuelle santé. Cela à travers un collectif solidaire et citoyen ! Ce Guide est le fruit de dizaines de rencontres avec des acteurs du monde social et des personnes en situation de fragilité »

Joël VERNIER, fondateur d'Assurance & Solidarité

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION



Reconnue d'utilité sociale

Assurance & Solidarité (association loi 1901) apporte depuis 2015 une réponse adaptée de mutuelle santé en faveur des personnes isolées à travers la création d'un contrat collectif solidaire négocié auprès d'assureurs mutualistes. Le contrat de l'association regroupe +1200 bénéficiaires. L'association a mandaté le seul courtier de l'Economie Sociale et Solidaire, **Solidaire Assur**, pour la gestion de son contrat.

Depuis 2019, l'association fait partie de la **Fédération de la Mutuelle Santé Citoyenne** qui regroupe les associations ayant rejoint le mouvement.

NOS PUBLICATIONS

Disponible sur assurancesolidarite.fr ou sur demande à assurancesolidarite@gmail.com



Diagnostic de la Complémentaire Santé en France, Joël Vernier, 2018



Rapport sur la fracture numérique, Emily Doolaeghe, 2018



Pétition pour une fiscalité équitable des complémentaires santé, Joël Vernier, 2018



LA TRIBUNE DE LA SANTE

Recevez toutes nos infos santé par mail, demande sur <https://assurancesolidarite.fr>
CONSEILS – PRÉVENTION – SANTE – EVENEMENTS

03 20 55 97 01

517 avenue de la République
59700 MARCQ EN BAROEUL

contact@solidaire-assur.com
<https://solidaire-assur.org/>