



Problème prélèvement Mutuelle LMDE

Par **Catalan92**, le **16/06/2017** à **14:44**

Bonjour,

J'ai en ce moment un problème avec ma mutuelle étudiante et je me retrouve un peu bloqué, J'aimerais avoir votre avis.

Je suis affilié à la Sécurité Sociale étudiante LMDE depuis mes 21 ans (J'ai eu le droit à une couverture santé monégasque jusque là, grâce à mes parents travaillant en principauté). J'ai aujourd'hui 25 ans et suis toujours étudiant.

Je souscris aussi depuis mes 21 ans à une complémentaire santé toujours à la LMDE.

En Octobre 2015, comme chaque année, je remplis un formulaire d'adhésion à la complémentaire, je choisis ma formule et demande un prélèvement mensuel (39 euros) comme les années précédentes.

En Mars 2016 ma pharmacienne m'annonce en prenant ma carte vitale que je n'ai pas de complémentaire (j'achetais des médicaments sur ordonnance à la suite d'une visite chez le médecin). Je me dis que c'est un bug et qu'avec les feuilles je pourrai me faire rembourser. J'appelle alors ma complémentaire qui m'indique que je ne suis plus couvert depuis Janvier 2016 date à laquelle ils n'ont pu me prélever et donc m'ont tout simplement mis de côté comme n'étant plus affilié.

Ayant des remboursements en attente je demande à régulariser ma situation, on me demande un RIB par mail que j'envoie le jour même. Un temps d'attente de plusieurs semaines avant de recevoir comme réponse que le scan du RIB est illisible. J'en refais un dans le doute et de nouveau l'envoie le jour même et en profite pour envoyer par courrier

postal une photocopie du même RIB pour être certains.

Je reçois un appel plusieurs semaines plus tard (nous sommes maintenant rendu à Avril 2016 !) une assistante me dit que le plus simple c'est qu'ils me renvoient un mandat de prélèvement SEPA. Je n'aurai qu'à choisir une couverture jusqu'à septembre 2016 (date normalement de fin du contrat auquel j'ai souscrit en Octobre 2015), de bien demander un prélèvement mensuel et remplir avec mes coordonnées bancaires, en bref de refaire ce que je fais chaque année au mois d'octobre. J'envoie le document le jour de sa réception et le mois suivant, en Mai 2016 je reçois la totalité de mes remboursements, je me dis alors que si l'on me rembourse c'est que la situation est régularisée.

Année suivante, octobre 2016 je reçois de nouveau une demande d'adhésion, je prends une nouvelle formule à 30 euros/mois, prélèvement mensuel et remplis mes coordonnées bancaires. Je reçois deux semaines plus tard ma carte d'adhérent mutualiste et un papier avec un échéancier m'indiquant à quelle date je serais prélever chaque mois de la somme de 30 euros.

Ici je fais un point sur ma situation, je ne vérifie mes comptes qu'en fin de mois pour savoir si je suis dans le rouge ou non. Je suis prélevé en début de mois de mon forfait téléphonique, mon forfait internet et ma mutuelle, trois prélèvements que je ne vérifie pas en effet et c'est une erreur de ma part.

En Avril dernier (2017) je reçois un mail m'indiquant que ma situation n'est pas régulière. Un second suit rapidement m'indiquant que j'ai des retards de paiement depuis Janvier 2015 ! (le début de mes ennuis chez eux). Je leur dois alors une somme conséquente (16 mois de cotisation), ils m'indiquent aussi avoir mis en place un échéancier sur les 4 prochains mois et qu'ils me préleveront de la somme de 164,80 euros par mois pour rembourser le tout. J'appelle immédiatement le service et l'on me dit que la somme est due et que la seule solution c'est encore d'allonger l'échéancier sur plus de 4 mois pour "mieux faire passer la pilule". Je m'insurge car j'ai rempli ma part du contrat chaque fois depuis 1 an et demi. J'ai rempli 3 prélèvements SEPA en une année civile, j'ai toujours rempli les formulaires à temps et tenté de répondre au plus vite à chaque fois pour régulariser ma situation. De leur côté rien n'a été fait.

Au téléphone pour justifier de ne pas m'avoir prélevé depuis tout ce temps ils me répondent que j'ai mal du remplir mes mandats de prélèvement. Or, le dernier mail m'indique bien qu'ils vont me prélever la somme de 164 euros sans me demander mes informations bancaires (ce qui signifie bien qu'ils les ont).

Après plusieurs appels de mécontentement ou je demande de trouver une solution refusant de payer la somme de 168 euros par mois car je suis étudiant et que je devais normalement payer 30euros par mois, la situation semble bloquée.

Le seul argument, c'est que mon RIB n'est pas valide pour eux. J'ai un compte à la LCL, banque française mais la mienne à son adresse à Monaco. C'est bien la LCL mais les comptes de la LCL à Monaco ont un IBAN commençant par MC et non FR ce qui peut bloquer dans certains services de paiement.

Un argument qui n'a aucune valeur car j'ai le même RIB depuis mes débuts chez eux, celui-ci ne pose aucun problème pour la Sécurité sociale (adhérent depuis 5ans) et n'a pas posé problème mes deux premières années pour la mutuelle (ni de prélèvement, ni pour les remboursements). Depuis Janvier 2015 mon RIB est tout simplement devenu invalide pour

eux.

J'ai demandé un geste au service car ils n'ont pas rempli leur part du contrat en ayant toutes les informations en temps et en heure et la seule réponse c'est d'étaler l'échéancier sur 7 et non plus 4 mois. Donc en octobre prochain je serais prélever deux fois pour ma mutuelle car il faudra bien souscrire pour la nouvelle année scolaire à une mutuelle.

j'aimerais savoir si j'ai des recours ou si malgré toutes les erreurs je ne peux rien demander de plus ?

C'est un peu long, j'ai essayé d'être claire, c'est la première fois que j'ai un problème comme celui-ci.

En vous remerciant par avance,

Loïc