

I – TYPES DE MAILS RADIATION

1) Résiliation acceptée :

Mail à envoyer :

M,

Nous faisons suite à votre courrier demandant la résiliation de votre adhésion à La Mutuelle Des Étudiants LMDE.

Nous vous confirmons que votre garantie santé a été résiliée.

Cordialement.

Commentaire : Résiliation faite ce jour, mail d'acceptation de résiliation envoyé à l'adhérent

2) Résiliation refusée :

Mail à envoyer :

M,

Nous faisons suite à votre courrier reçu le .../2017, demandant la résiliation de votre garantie souscrite pour la période du 01/10/2016 au 30/09/2017 auprès de la Mutuelle des Étudiants LMDE.

L'article 8 des Statuts précise que l'adhérent peut mettre fin à son adhésion tous les ans en envoyant une lettre recommandée à la Mutuelle au moins 2 mois avant la date d'échéance. A défaut, le contrat se renouvelle automatiquement pour 12 mois.

De ce fait, votre garantie est reconduite automatiquement pour 12 mois à compter du 01/10/2016.

Vous aurez toutefois la possibilité de la résilier dans les conditions fixées par l'Article 8 des Statuts en envoyant une lettre recommandée à partir du 01/07/2017 et avant le 31/07/2017.

Cette résiliation prendra alors effet au 30/09/2017.

Cordialement.

Commentaire : Mail de refus de résiliation envoyé à l'adhérent

3) Rétractation acceptée :

Mail à envoyer :

M,

Nous faisons suite à votre demande de rétractation de votre adhésion à La Mutuelle Des Étudiants LMDE.

Nous vous confirmons que votre demande est acceptée et que nous vous ferons parvenir le remboursement de votre cotisation, si vous nous avez payé par chèque ou par carte bleue.

Veuillez nous joindre un RIB afin que nous puissions vous verser la somme engagée.

Cordialement.

Commentaire : Résiliation faite ce jour, mail d'acceptation de rétractation envoyé à l'adhérent

4) Rétractation refusée :

Mail à envoyer :

M,

Nous faisons suite à votre courrier de rétractation reçu le ..., demandant la résiliation de votre garantie auprès de la Mutuelle des Étudiants LMDE.

Le délai de rétractation est de 14 jours à compter de la date de signature de votre contrat, or votre contrat a été signé le ... et votre courrier de rétractation a été envoyé le De ce fait, votre demande est hors délai.

Nous ne pouvons pas dans ce cas résilier votre contrat, en revanche si vous souhaitez le résilier pour l'année 2017/2018, l'article 8 des Statuts précise que l'adhérent peut mettre fin à son adhésion tous les ans en envoyant une lettre recommandée à la Mutuelle au moins 2 mois avant la date d'échéance. A défaut, le contrat se renouvelle automatiquement pour 12 mois.

Vous aurez donc la possibilité de la résilier dans les conditions fixées par l'Article 8 des Statuts en envoyant une lettre recommandée à partir du 01/07/2017 et avant le 31/07/2017.

Cette résiliation prendra alors effet au 30/09/2017.

Cordialement.

Commentaire : Mail de refus de rétractation envoyé à l'adhérent

5) Demande d'attestation mutuelle obligatoire :

Mail à envoyer :

M,

Afin de pouvoir traiter votre demande de résiliation, veuillez nous envoyer votre attestation de mutuelle obligatoire d'entreprise avec la date de votre affiliation.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande d'attestation de mutuelle obligatoire envoyé à l'adhérent

6) Refus de résiliation + demande d'attestation mutuelle obligatoire :

Mail à envoyer :

M,

Nous faisons suite à votre courrier reçu le .../2017, demandant la résiliation de votre contrat LMDE souscrite pour la période du 01/10/2016 au 30/09/2017 auprès de la Mutuelle des Étudiants LMDE.

L'article 8 des Statuts précise que l'adhérent peut mettre fin à son adhésion tous les ans en envoyant une lettre recommandée à la Mutuelle au moins 2 mois avant la date d'échéance. A défaut, le contrat se renouvelle automatiquement pour 12 mois.

De ce fait, votre garantie est reconduite automatiquement pour 12 mois à compter du 01/10/2016.

Vous aurez toutefois la possibilité de la résilier dans les conditions fixées par l'Article 8 des Statuts en envoyant une lettre recommandée avant le 30/07/2017.

Cette résiliation prendra alors effet au 30/09/2017.

En revanche si vous êtes salarié, veuillez nous envoyer votre attestation de mutuelle obligatoire d'entreprise. Si ce n'est pas le cas, nous ne pouvons pas traiter votre demande de résiliation.

Cordialement.

Commentaire : Mail de refus de résiliation plus demande d'une pièce justificative si adhérent salarié envoyé

7) Demande d'une copie billet d'avion :

Mail à envoyer :

M,

Afin de pouvoir traiter votre demande de résiliation, veuillez nous fournir un justificatif prouvant que vous ne résidez plus en France, tel qu'une copie de votre billet d'avion, et que vous ne bénéficiez plus de la couverture sécurité sociale LMDE.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande d'une copie billet d'avion envoyé à l'adhérent

8) Demande de résiliation à la date d'échéance 30/09/2017 :

Mail à envoyer :

M,

Nous ne pouvons pas encore traiter votre demande de résiliation pour le 30/09/2017, veuillez nous envoyer un courrier avec AR à compter du 01/07/2017 et avant 30/07/2016 afin de traiter votre demande.

Cordialement.

Commentaire : Mail envoyé à l'adhérent lui demandant de nous envoyer sa demande de résiliation à compter de 01/07/2017 et avant 30/07/2017

9) Message d'erreur NPAI lors de l'impression :

Ajouter le mail d'acceptation par cette phrase :

« Afin de mettre à jour votre dossier, veuillez nous envoyer par mail votre adresse postale. »

Commentaire : Attente confirmation adresse postale

10) Maintien de droit :

Mail à envoyer :

M,

Vous devez rendre à l'agence LMDE pour remplir un BA pour un maintien de droit. En attendant, votre contrat est actif jusqu'au 30/09/2017.

Cordialement.

Commentaire : Mail envoyé à l'adhérent lui demandant se rendre à l'agence pour maintien de droit

11) Demande de résiliation avec attestation mutuelle obligatoire des parents :

Mail à envoyer :

M,

Nous ne pouvons pas prendre en compte votre demande de résiliation. Le fait que vous soyez affilié à la mutuelle obligatoire d'entreprise de vos parents n'est pas un motif de résiliation éligible pour une mutuelle. Afin que votre contrat soit résilié le 30/09/2017, nous vous prions de respecter les termes de votre contrat et de nous envoyer un courrier de résiliation à compter du 01/07/2017 et avant le 31/07/2017.

Cordialement.

Commentaire : Mail de refus de résiliation (car mutuelle obligatoire des parents) envoyé à l'adhérent

12) Demande de résiliation car n'étant plus étudiant avec attestation CPAM :

Exemple de mail à envoyer :

M,

Nous avons bien reçu votre courrier de demande de résiliation, et malheureusement nous ne pouvons pas résilier votre contrat. En effet, vous pouvez bénéficier de la mutuelle étudiante même si vous n'êtes plus étudiant et ce en maintien de droit pendant un an maximum renouvelable jusqu'à vos 27 ans révolus selon les statuts mutualistes.

Afin que votre contrat soit résilié le 30/09/2017, nous vous prions de bien vouloir nous envoyer un courrier de résiliation avec accusé de réception à compter du 01/06/2017 et avant le 31/07/2017.

Cordialement.

Commentaire : Mail de refus de résiliation envoyé à l'adhérent

13) Mail d'excuse :

Mail à envoyer :

M,

Nous tenons à vous présenter nos excuses suite au mail de relance que vous avez reçu.

En effet, ...

Bien cordialement.

Commentaire : Mail d'excuse envoyé à l'adhérent

14) Demande d'une réelle Attestation mutuelle obligatoire :

Mail à envoyer :

M,

Nous avons bien reçu votre courrier de demande de résiliation, vous avez joint avec un courrier d'un En revanche nous ne pouvons pas prendre ce courrier comme attestation mutuelle obligatoire d'entreprise. Afin de pouvoir résilier votre contrat, nous avons besoin d'une attestation de mutuelle obligatoire d'entreprise réglementaire.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande d'une attestation mutuelle obligatoire d'entreprise envoyé

II – TYPES DE MAILS ADHESIONS

1) Demande de Manda Sepa :

Mail à envoyer :

M,

Afin que nous puissions traiter votre dossier et mettre en place votre garantie, nous vous prions de bien vouloir nous renvoyer le Mandat Sepa daté ET signé, que nous vous envoyons en pièce jointe.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande Mandat Sepa envoyé

2) Demande de RIB :

Mail à envoyer :

M,

Afin que nous puissions vous rembourser vos éventuels soins, nous vous prions de bien vouloir nous envoyer un RIB à votre nom.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande de RIB envoyé

3) Demande de Mandat Sepa et du RIB :

Mail à envoyer :

M,

Afin que nous puissions traiter votre dossier et mettre en place votre garantie, nous vous prions de bien vouloir nous renvoyer le Mandat Sepa daté ET signé, que nous vous envoyons en pièce jointe ainsi que le RIB correspondant à ce Mandat Sepa.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande de RIB et de mandat sepa envoyé

4) Demande de RIB et d'attestation SS :

Mail à envoyer :

M,

Afin que nous puissions mettre à jour votre dossier et vous rembourser vos éventuels soins, nous vous prions de bien vouloir nous envoyer votre attestation de sécurité sociale et un RIB à votre nom.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande de RIB et d'attestation SS envoyé

5) Demande d'attestation SS :

Mail à envoyer :

M,

Afin que nous puissions mettre à jour votre dossier, nous vous prions de bien vouloir nous envoyer votre attestation de sécurité sociale.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande d'attestation SS envoyé à l'adhérent

6) Demande d'adresse postale si adhérent a pris une garantie principale :

Mail à envoyer :

M,

Afin que nous puissions vous envoyer le courrier d'accompagnement d'adhésion ainsi que votre carte mutuelle, nous vous prions de bien vouloir nous envoyer par mail votre adresse postale.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande d'adresse postale envoyé à l'adhérent

7) a- Refus de baisse de gamme (demande baisse de gamme après 01/10/2016) :

Mail à envoyer :

M,

Nous avons reçu votre demande de souscription à la garantie ... or vous possédez une garantie Vous ne pouvez pas prendre une garantie inférieure à la garantie que vous possédez déjà. Nous ne pouvons malheureusement pas prendre en compte votre demande de baisse de gamme.

Cordialement.

Commentaire : Mail de refus de baisse de gamme envoyé à l'adhérent

7) b- Refus de montée en gamme mais durée inférieure :

M,

Nous avons reçu votre demande de souscription à la garantie ... mois or vous possédez une garantie ...12 mois. Vous ne pouvez pas prendre une garantie pour une durée inférieure à la garantie que vous possédez déjà. Nous ne pouvons malheureusement pas prendre en compte votre demande.

Cordialement.

Commentaire : Mail de refus de montée en gamme de durée différente envoyé à l'adhérent

8) Mail confirmation adhésion :

Mail à envoyer :

M,

Suite à votre appel du ..., nous vous informons que votre complémentaire santé ... était déjà active depuis le

Cordialement.

Commentaire : Mail envoyé à l'adhérent lui informer que son contrat était déjà enregistré

9) Demande d'adresse en France :

Adresse à mettre : 1 rue Leon 31100 Toulouse, cocher NPAI

Mail à envoyer :

M,

Afin que nous puissions mettre à jour votre dossier, veuillez nous envoyer votre adresse en France.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande d'adresse en France envoyé

10) Mail de demande de pièces justificatives pour chèque santé (pour l'aide régionale) :

Mail à envoyer :

Bonjour M,

Nous avons bien reçu votre demande d'adhésion à la Complémentaire Santé ... de la Mutuelle des Etudiants, et nous vous remercions de nous accorder votre confiance.

Afin que nous puissions enregistrer au plus vite votre adhésion, nous vous demandons de nous retourner un ... en les déposant dans votre espace adhérent en ligne, dans votre agence LMDE ou en les envoyant par courrier à l'adresse suivante :

LMDE Complémentaire

TSA 97001

59 779 Lille cedex 9

Vous trouverez toutes les informations sur les aides régionales sur notre site www.lmde.fr dans la rubrique « les aides à l'acquisition » : la liste des régions, les critères d'éligibilité pour bénéficier de cette aide, les montants, les modalités de demande.

Bien entendu, nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire. N'hésitez pas à nous contacter au 0811 50 56 33 (service ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, 0.06€ / min + prix d'un appel) ou à solliciter nos conseillers en Agence.

Cordialement,

Le Service Gestion Des Contrats

Commentaire : Mail de demande de ... envoyé

11) Mail de refus d'aide régionale :

Mail à envoyer :

Bonjour M,

Nous avons bien reçu votre demande d'adhésion à la Complémentaire Santé de la Mutuelle des Etudiants, et nous vous remercions de nous accorder votre confiance.

Nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande d'aide régionale à l'acquisition d'une complémentaire santé.

En effet, vous n'êtes pas éligible à l'aide régionale ... pour motif de

Vous pouvez vérifier si une autre région propose une aide financière pour votre mutuelle LMDE. Vous trouverez toutes les informations sur les aides régionales sur notre site www.lmde.fr dans la rubrique « les aides à l'acquisition » : la liste des régions, les critères d'éligibilité pour bénéficier de cette aide, les montants, les modalités de demande. Si vous votre domicile ou domicile parental est situé dans les Landes, nous vous invitons à consulter le site : aidesfamilles.landres.fr.

Bien entendu, nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire. N'hésitez pas à nous contacter au 0811 50 56 33 (service ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, 0.06€ / min + prix d'un appel) ou à solliciter nos conseillers en Agence.

Cordialement,

Le Service Gestion Des Contrats

Commentaire : Mail de refus de l'aide régionale envoyé

12) Mail de demande de BA :

Mail à envoyer :

M,

Nous n'avons pas reçu le Bulletin d'Adhésion de votre Responsabilité Civile, merci de faire le nécessaire pour pouvoir traiter votre dossier.

Cordialement.

Commentaire : Mail de demande de BA envoyé

III- NOUVEAUX TYPES MAILS

1) Résiliation acceptée :

Mail à envoyer :

Chère M,
Nous avons bien pris en compte votre demande de résiliation. Votre garantie santé est résiliée au
Bien entendu, nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire.
N'hésitez pas à nous contacter au 0811 50 56 33 (service ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, 0.06€ / min + prix d'un appel) ou à solliciter nos conseillers en Agence.
Recevez, M, nos sincères salutations mutualistes.
Cordialement.

Commentaire : Résiliation faite ce jour, mail d'acceptation de résiliation envoyé à l'adhérent

2) Résiliation pro rata acceptée avec réclamation paiement :

Mail à envoyer :

Chère M,
Nous avons bien pris en compte votre demande de résiliation. Votre garantie santé est résiliée au
Vous restez dans redevable de la somme de ... €. Vous pouvez régler ce montant par chèque à l'ordre de la mutuelle des étudiants qui devra être envoyé à l'adresse suivante :
La Mutuelle des Etudiants, LMDE complémentaire, TSA 97001 – 59779 LILLE CEDEX
Il est possible de transmettre le chèque dans une agence LMDE proche de votre domicile.
Recevez, chère Madame (NOM DE L'ADH), cher Monsieur (NOM DE L'ADH), nos sincères salutations mutualistes.
Cordialement.

Commentaire : Résiliation faite ce jour, mail d'acceptation de résiliation avec réclamation paiement de ... envoyé à l'adhérent

3) Résiliation refusée :

Mail à envoyer :

Chère M,

Afin de pouvoir étudier votre demande de résiliation, merci de bien vouloir nous faire parvenir une attestation de votre employeur indiquant la date de votre affiliation à la mutuelle obligatoire d'entreprise si vous êtes salarié, une attestation de droits à la CMU si vous bénéficiez de la CMU ou un justificatif de départ à l'étranger et une attestation sur l'honneur indiquant que vous ne plus bénéficiez plus des droits à l'assurance maladie en France si vous avez quitté définitivement le territoire français.

Vous pouvez déposer vos justificatifs dans votre espace adhérent en ligne, dans votre agence LMDE ou les envoyer par courrier à l'adresse suivante :

LMDE Complémentaire

TSA 97001

59 779 Lille cedex 9

A défaut, conformément à l'article 8 des Statuts, qui précise que l'adhérent peut mettre fin à son adhésion tous les ans en envoyant une lettre recommandée à la Mutuelle au moins 2 mois avant la date d'échéance, votre garantie est reconduite automatiquement pour 12 mois à compter du 01/10/2016.

Vous aurez toutefois la possibilité de la résilier dans les conditions fixées par l'Article 8 des Statuts en envoyant une lettre recommandée à compter du 01/07/2017 et avant le 31/07/2017.

Cette résiliation prendra alors effet au 30/09/2017.

Recevez, chère M..., nos sincères salutations mutualistes.

Cordialement.

Commentaire : Mail de refus de résiliation envoyé à l'adhérent

4) Mail d'excuse (mail envoyé par erreur) :

Mail à envoyer :

Chère M,

Merci de ne pas tenir compte du dernier email que vous avez reçu. Nous vous présentons toutes nos excuses pour le désagrément occasionné.

En effet,

Recevez, chère M..., nos sincères salutations mutualistes.

Commentaire : Mail d'excuse envoyé

5) Résiliation refusée suite départ à l'étranger (justificatif non fourni) :

Mail à envoyer :

Chère M,

Vous nous informez quitter le territoire français à titre définitif et vouloir résilier votre mutuelle complémentaire LMDE.

Sachez, qu'au titre de l'article L. 221-17 du Code de la mutualité, vous pouvez bénéficier de cette radiation exceptionnelle à condition de nous fournir la copie de votre visa, la copie de toutes pièces attestant de votre installation durable à l'étranger (contrat de travail, bail, etc.).

Afin de pouvoir prétendre valablement à la résiliation de votre mutuelle complémentaire à titre exceptionnel, vous devez vous engager sur l'honneur de ne plus bénéficier des droits à l'assurance maladie en France

Si tel n'est pas le cas, vous pouvez vous rapprocher de la LMDE au 0 811 505 633 –Choix 2 (0,06 cts/min + prix d'un appel) ou vous rendre sur www.lmde.fr pour souscrire à une garantie couvrant les frais de santé à l'international.

Afin de pouvoir traiter votre demande de résiliation, merci de bien vouloir nous faire parvenir une attestation sur l'honneur indiquant que vous ne plus bénéficiez plus des droits à l'assurance maladie en France ET une copie de votre visa (ou copie de toutes pièces attestant de votre installation durable à l'étranger) en les déposant dans votre espace adhérent en ligne, dans votre agence LMDE ou en les envoyant par courrier à l'adresse suivante :

LMDE Complémentaire

TSA 97001

59 779 Lille cedex 9.

Recevez, chère Madame (NOM DE L'ADH), cher Monsieur (NOM DE L'ADH), nos sincères salutations mutualistes.

Commentaire : Mail d'excuse envoyé

6) Résiliation acceptée (justificatif déjà fourni) :

Mail à envoyer :

Chère Madame (NOM DE L'ADH), Cher Monsieur (NOM DE L'ADH),

Nous tenons à vous exprimer combien nous prenons part à votre peine et l'ensemble de l'équipe de la LMDE et moi-même vous présentons nos sincères condoléances.

Nous venons de faire le nécessaire sur dossier de « ... », celui-ci est bien clôturé.

Nous restons à votre disposition.

Recevez, chère Madame (NOM DE L'ADH), cher Monsieur (NOM DE L'ADH), nos sincères salutations mutualistes.

Commentaire :

7) Résiliation refusée (justificatif non fourni) :

Mail à envoyer :

Chère M,

Nous tenons à vous exprimer combien nous prenons part à votre peine et l'ensemble de l'équipe de la LMDE et moi-même vous présentons nos sincères condoléances.

Afin de pouvoir traiter votre demande de résiliation, merci de bien vouloir nous faire parvenir une copie de l'acte de décès en le déposant dans une agence LMDE ou en l'envoyant par courrier à l'adresse suivante :

LMDE Complémentaire

TSA 97001

59 779 Lille cedex 9

Nous restons à votre disposition.

Recevez, chère Madame (NOM DE L'ADH), cher Monsieur (NOM DE L'ADH), nos sincères salutations mutualistes.

Commentaire :

8) Solde dû suite enregistrement adhésion : réclamation d'un paiement partiel :

Mail à envoyer :

Chère M,

Suite à votre demande d'adhésion à la garantie santé, vous avez effectué un paiement d'un montant de ... €.

Vous restez dans redevable de la somme de ... €.

Vous pouvez régler ce montant par chèque à l'ordre de la mutuelle des étudiants qui devra être envoyé à l'adresse suivante :

La Mutuelle des Etudiants, LMDE complémentaire, TSA

97001-59779 LILLE CEDEX

Il est possible de transmettre le chèque dans une agence LMDE proche de votre domicile.

Vous pouvez également nous transmettre le mandat SEPA ci-joint depuis votre espace adhérent en ligne ou par courrier à l'adresse précédente ou en le déposant en agence accompagné du RIB correspondant.

Recevez, chère M..., nos sincères salutations mutualistes.

Cordialement.

Commentaire :

9) Demande de justificatif de paiement l'Adhérent indique avoir payé mais pas de justificatif :

Mail à envoyer :

Chère M,

Vous nous indiquez avoir effectué un paiement pour votre garantie LMDE.

Cependant, à ce jour, nous n'avons pas reçu le justificatif de ce paiement.

Selon votre moyen de paiement, merci de bien vouloir nous transmettre votre justificatif de paiement :

- ticket de carte bancaire

- chèque

- relevé de compte bancaire faisant apparaître le débit au profit de la LMDE

- certificat de scolarité faisant apparaître le récapitulatif de votre inscription en le déposant dans votre espace adhérent en ligne, dans votre agence LMDE ou en l'envoyant par courrier à l'adresse suivante :

LMDE Complémentaire

TSA 97001

59 779 Lille cedex 9

Si vous n'avez pas payé votre cotisation, vous pouvez régler par chèque à l'ordre de La Mutuelle Des Etudiants qui devra être envoyé à l'adresse ci-dessus ou déposé dans une agence LMDE proche de votre domicile.

Vous pouvez également nous transmettre le mandat SEPA ci-joint depuis votre espace adhérent en ligne ou par courrier à l'adresse précédente ou en le déposant en agence accompagné du RIB correspondant.

Recevez, chère M..., nos sincères salutations mutualistes.

Commentaire : Mail de demande de justificatif de paiement envoyé