

I. Objet

Cette procédure définit le mode opératoire quant à l'envoi d'un mail type via Edeal.

II. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des Corbeilles de la GED (Iris Next).

III. Description

III.1. Chemin d'accès Edeal

Ci-dessous, un rappel du chemin d'accès Edeal pour envoyer un mail via Edeal.

Pour le détail de la procédure, consulter le mode opératoire concernant l'envoi d'un mail à l'ADH.

Afin d'envoyer un mail à l'adhérent via Edeal, trois situations sont possibles :

- une sollicitation est ouverte et provient de l'ADH
- une sollicitation est ouverte et provient des gestionnaires (ou du réseau commercial ou de la plateforme téléphonique)
- pas de sollicitation ou toutes les sollicitations sont fermées.



- 1- Une sollicitation est ouverte et provient de l'ADH : la question de l'adhérent est dans l'onglet Echanges de la sollicitation, pour le lire il faut cliquer sur la loupe

Pour envoyer le mail à l'ADH :

- Cliquer sur la loupe de la sollicitation
- Cliquer sur « Modifier »
- Cliquer sur « Echange + »
- Dans l'onglet « Message » (zone rose), insérer le mail.
- Le cas échéant, cliquer sur l'icône du trombone pour ajouter un fichier
- Cliquer sur le « Envoyer ».
- Mettre un commentaire.



- 2- Une sollicitation est ouverte et provient des gestionnaires :

Pour envoyer le mail à l'ADH :

- Cliquer sur la loupe de la sollicitation
- Cliquer sur « Modifier »
- Cliquer sur « Echange + »
- Dans l'onglet « Modèle email », cliquer sur  devant « Demande d'information » insérer le mail type.
- Le cas échéant, cliquer sur l'icône du trombone pour ajouter un fichier
- Cliquer sur 
- Cliquer sur Fermer.
- Mettre un commentaire.

- 3- Pas de sollicitation ou toutes les sollicitations sont fermées :

- Cliquer sur sollicitations+
- Qualifier la sollicitation en fonction du dossier traité (voir formation Edeal)
 - Exemple : pour une demande de résiliation :

- « objet » : *Acte de gestion*
- *Catégorie : Vie du contrat*
- *Sous-catégorie : Résiliation*
- *Statut : Fermée*
- Cliquer sur « Enregistrer »
- Cliquer sur « Modifier »
- Cliquer sur « Echange + »
- Dans l'onglet « Modèle email », cliquer sur  devant « Demande d'information » insérer le mail type.
- Le cas échéant, cliquer sur l'icône du trombone pour ajouter un fichier
- Cliquer sur 
- Cliquer sur Fermer.
- Mettre un commentaire.

III.2. Personnalisation des mails

Les mails type fournis dans cette fiche consigne doivent être personnalisés.

Pour chaque mail, les modifications suivantes devront être apportées :

- 1) Lorsque l'envoi du mail se fait par l'onglet « Demande d'information » : insérer seulement la partie du mail entre « Chère Madame X » et « Recevez, chère Madame X, cher Monsieur X, nos sincères salutations mutualistes »
*Exemple : pour une résiliation acceptée avec envoi du mail par l'onglet « Demande d'information », insérer entre les parties déjà présentes dans le mail e-deal :
 « Nous avons bien pris en compte votre demande de résiliation.
 Votre garantie (NOM DE LA GARANTIE) est résiliée au (DATE DE RESILIATION).
 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. »*
- 2) Supprimer les parties déjà présentes dans les mails type e-deal
Exemple : Chère Madame X
- 3) Selon le sexe de l'ADH, supprimer dans la formule inexacte « Cher Monsieur (NOM DE L'ADH) » ou « Chère Madame (NOM DE L'ADH) » et n'en garder qu'une seule.
- 4) Remplacer ce qui est entre parenthèse par les données de l'adhérent
Exemple : (NOM DE LA GARANTIE) → remplacer par Essentielle LMDE

SOMMAIRE :

- 1.Résiliation acceptée**
- 2.Résiliation au prorata acceptée + réclamation paiement**
- 3.Résiliation refusée (résiliation hors délai sans document justificatif)**
- 4.Résiliation non traitable (ADH inconnu sur Wynsure)**
- 5.Mail d'excuse (mail envoyé par erreur)**
- 6.Résiliation refusée suite départ à l'étranger (justificatif non fourni)**
- 7.Résiliation acceptée suite décès (justificatif déjà fourni)**
- 8.Résiliation refusée suite décès (justificatif non fourni)**
- 9.Solde dû suite enregistrement adhésion : réclamation d'un paiement partiel**
- 10.Demande de justificatif de paiement : l'ADH indique avoir payé mais pas de justificatif**
- 11.Adhésion traitée + envoi d'une attestation**

III.3. Mails type

1. Résiliation acceptée

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

Nous avons bien pris en compte votre demande de résiliation.

Votre garantie (NOM DE LA GARANTIE) est résiliée au (DATE DE RESILIATION).

[Nous vous confirmons que votre compte ne présente aucune situation débitrice à ce jour.]

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

2. Résiliation au prorata acceptée + réclamation paiement

Texte non obligatoire

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

Nous avons bien pris en compte votre demande de résiliation.

Votre garantie (NOM DE LA GARANTIE) est résiliée au (DATE DE RESILIATION).

→ [Vous avez effectué un paiement d'un montant de (MONTANT PAYE) €]

Vous restez donc redevable de la somme de (MONTANT DU) €.

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.

3. Résiliation refusée (résiliation hors délai sans document justificatif)

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

Afin de pouvoir étudier votre demande de résiliation, merci de bien vouloir nous faire parvenir :

- Si vous êtes salarié : une attestation de votre employeur indiquant la date de votre affiliation à la mutuelle de groupe (mutuelle obligatoire d'entreprise).
- Si vous bénéficiez de la CMU-C : une attestation de droits à la CMU-C.
- Si vous avez quitté définitivement le territoire français : 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.

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 avant le 31/07/2017.

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

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

4. Résiliation non traitable (ADH inconnu sur Wynsure)

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

Nous avons bien pris en compte votre demande de résiliation.

Malheureusement, votre demande n'a pas pu être traitée car nous n'avons pas de trace de votre adhésion à la complémentaire santé LMDE.

Afin de pouvoir étudier votre demande, merci de bien vouloir nous communiquer votre numéro adhérent à la LMDE Complémentaire.

Si votre demande concerne la sécurité sociale étudiante (régime obligatoire d'assurance maladie), nous vous invitons à vous rapprocher de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie ou à consulter le site ameli.fr.

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

5. Mail d'excuse (mail envoyé par erreur)

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

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

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

6. Résiliation refusée suite départ à l'étranger (justificatif non fourni)

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

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.

7. Résiliation acceptée suite décès (justificatif déjà fourni)

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 « PRENOM DE L'ADH », 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.

8. Résiliation refusée suite décès (justificatif non fourni)

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.

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.

9. Solde dû suite enregistrement adhésion : réclamation d'un paiement partiel



Joindre le mandat SEPA

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

Suite à votre demande d'adhésion à la garantie (NOM DE LA GARANTIE), vous avez effectué un paiement d'un montant de (MONTANT PAYE) €.

Vous restez dans redevable de la somme de (MONTANT DU) €.

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

10. Demande de justificatif de paiement : l'ADH indique avoir payé mais pas de justificatif



Joindre le mandat SEPA

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

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

11. Adhésion traitée + envoi d'une attestation

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

Nous avons le plaisir de vous informer que votre adhésion à la LMDE pour l'année 2016/2017 a bien été traitée ce jour.

Vous êtes couvert(E) par la garantie (NOM DE LA GARANTIE) du (DATE DE DEBUT) au (DATE DE FIN).

Veuillez trouver ci-joint votre attestation (LMDE International / provisoire CEE).

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

IV. Suivi des modifications

| Version | Date | Modifications | Etablie par | Vérifiée par | Approuvée par |
|---------|------------|---------------------------|---------------------|--------------|---------------|
| 01 | 02/02/2017 | Création | Responsable plateau | | |
| 02 | 03/03/2017 | Insertion mail | | | |
| 03 | 14/02/2017 | Insertion mail + sommaire | | | |