



## Complémentaire santé résilié mais continue de prélever

-----  
Par Serpendo

Bonjour, voila l'histoire:

Ma mère a été licencié en AVRIL pour cause de faillite de l'entreprise ou elle travaille (Covid-19 etc...) et a fini chez pole emploi (maintenant elle a retrouvé un travail) . Elle avait une complémentaire santé et prévoyance chez AG2R. Cependant elle recoit une lettre 3 mois plus tard (JUILLET) qui annonce que sa complémentaire à été résilié puisqu'elle ne travaille plus dans l'entreprise. Pourtant même après plusieurs mois (jusqu'à AOÛT) on continue de lui prélever mensuellement les frais de la complémentaire santé ? De plus entre temps, ma mère a eu recours a des soins (JUN) avant qu'elle ne reçoive la lettre lui annoncant la résiliation du contrat (JUILLET).

Plus tard on recoit une lettre annoncant que les soins effectués en JUN doivent être remboursés car le contrat a été résilié le 1<sup>er</sup> MAI et que ce n'était plus couvert (les frais montent à plus de 2K).

On a contacté AG2R pour avoir des infos sur la résiliation et on découvre que l'employeur était censé nous prévenir que la complémentaire allait être résiliée cependant il ne nous a pas prévenu et AG2R ne sait pas comment régler ça...

Ce que je veux savoir c'est:

- Est ce que l'employeur est le seul responsable et entièrement responsable ?
- AG2R n'est il pas partiellement responsable pour ne pas avoir envoyé une lettre prévenant de la résiliation en amont ?
- Si la complémentaire a été résiliée, on t-il le droit de continuer de nous prélever ? (Je sais bien que non, mais est ce que ça ne veut pas dire que nous avons payé pour la prestation de service du mois et que nous avons donc le droit d'utiliser la complémentaire et sommes en droit d'être remboursés pour les soins ?)
- (J'ai lu quelque part que la mutuelle pouvait envoyer un formulaire pour qu'on fasse une demande de portabilité, mais ils ne nous ont rien envoyé)
- Est ce que je peux porter plainte ? Si oui contre qui ?

Je sais que c'est long à lire et compliqué, mais je remercie à quiconque me donne une réponse parce que je ne m'y connais pas très bien en juridique.

MERCI

-----  
Par AG2R LA MONDIALE

Bonjour Serpendo, nous avons pris connaissance de votre commentaire et regrettons ces désagréments. Pour que nous puissions répondre à vos interrogations et accéder au dossier de votre mère, nous vous invitons à nous communiquer ses coordonnées (nom, prénom, date de naissance, adresse postale) par mail à l'adresse : [service.client@ag2rlamondiale.fr](mailto:service.client@ag2rlamondiale.fr)

Pour le suivi de votre demande, nous vous remercions également d'indiquer dans votre mail votre pseudo et le réseau sur lequel vous nous avez sollicités.

Bien sincèrement, L'équipe du Service Client AG2R LA MONDIALE.