

CHARTRE MÉDIATION

L'association «La Médiation de l'Assurance» a pour objet de mettre à la disposition du consommateur un dispositif gratuit de règlement des litiges pouvant intervenir entre les particuliers et les entreprises d'assurances ou les intermédiaires d'assurances adhérant à la présente charte et opérant en France, afin de rechercher des solutions amiables aux conflits opposant un assuré à un assureur ou un intermédiaire portant sur l'application ou l'interprétation du contrat souscrit.

➤ MISSION

Le Médiateur de l'Assurance exerce sa mission en toute indépendance et dispose des concours, moyens et pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa mission.

➤ GRATUITÉ

Le recours au Médiateur est gratuit pour le consommateur. La procédure de médiation est une procédure écrite et confidentielle.

➤ EFFET

La saisine du Médiateur de l'Assurance suspend le délai légal de prescription.

➤ RECEVABILITÉ

Le Médiateur de l'Assurance peut-être saisi si :

- l'assuré justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de son assureur par une réclamation écrite, selon les modalités prévues le cas échéant dans son contrat ;
- aucune action n'a été ou n'est engagée ; il doit se dessaisir si une action judiciaire a été intentée au cours de l'instruction du dossier.

En cas de demande manifestement infondée ou abusive, le Médiateur de l'Assurance est libre de se dessaisir et en informe les parties.

➤ COMPÉTENCE

En cas de désaccord entre l'assureur et l'assuré au sujet des mesures à prendre pour régler un différend, le Médiateur de l'Assurance peut être saisi, par accord écrit de la société d'assurance et de l'assuré, en tant que tierce personne au titre de l'article L. 127-4 du Code des assurances. Le Médiateur est notamment compétent en matière de litige sur les cas et conditions de résiliation prévus par le Code des assurances mais ne peut être saisi de l'appréciation de l'opportunité d'une résiliation. Lorsqu'une action en justice a été intentée par le, pour le, ou au nom de l'assuré dans le cadre d'une clause de défense-recours ou d'une assurance de protection juridique, le Médiateur n'est pas compétent pour examiner si le procès a été bien mené ou si une voie de recours judiciaire mérite d'être exercée.

➤ INSTRUCTION

Les entreprises et intermédiaires d'assurances disposent d'un délai maximum de cinq semaines pour répondre aux demandes d'informations ou de documents émanant du Médiateur de l'Assurance.

➤ AVIS

Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les quatre-vingt dix jours au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Dans les cas exceptionnels où ce délai se révèle insuffisant, il en informe, de façon motivée, les deux parties.

➤ AVIS

Il est, dans tout avis rendu par le Médiateur de l'Assurance, précisé qu'il a été établi en considération d'éléments de droit ou d'équité, mais aussi dans un souci de règlement amiable. Les parties sont informées que l'avis rendu peut-être différent de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales.

➤ INFORMATION

L'avis ne lie pas les parties. Le Médiateur de l'Assurance informe les assurés qu'ils conservent le droit de saisir les tribunaux. La décision de ne pas suivre l'avis du Médiateur doit obligatoirement portée à sa connaissance, par un courrier émanant de la direction générale de l'entreprise.

➤ RAPPORT

Le médiateur de l'Assurance publie un rapport annuel qui rend compte de son activité. Ce rapport est disponible sur le site Internet de l'association de la Médiation de l'Assurance et celui des organisations professionnelles adhérentes.

La Médiation de l'Assurance
www.mediation-assurance.org
LMA
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09