



La médiation

Depuis le 1^{er} octobre 1993, tout consommateur en litige avec une société ou une mutuelle d'assurances peut faire appel à un médiateur indépendant.

> Avant de recourir à la médiation

Se rapprocher de l'interlocuteur habituel (agent, courtier, bureau local de la société...) qui, dans la plupart des cas, proposera des solutions. Si le désaccord persiste :

- contacter le service chargé d'accueillir les réclamations (service consommateurs, service clientèle, service réclamations...), l'appellation pouvant être différente selon les sociétés ;
- préciser :
 - la nature exacte de la réclamation ;
 - le numéro du contrat ;
 - l'ensemble des références inscrites sur les lettres de la société d'assurances ;
 - un numéro de téléphone et les heures auxquelles il est possible d'être appelé ;
- joindre la photocopie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation (ne pas se dessaisir des originaux).

Si le litige persiste après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres à la société d'assurances, le médiateur peut alors être saisi, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée.

> Le médiateur

Le médiateur est nécessairement une personnalité extérieure à l'entreprise d'assurances. Il exerce sa mission en toute indépendance. La Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (Gema) ont chacun désigné un médiateur. Soit les sociétés s'en remettent au médiateur de l'organisation professionnelle dont elles sont membres, soit elles choisissent de désigner leur propre médiateur. Le recours au médiateur est gratuit.

>>>

> **Le réclamant décide de saisir lui-même le médiateur**

Sa société d'assurances lui indique le médiateur compétent et la procédure pour le saisir. Cette demande est obligatoirement formulée par écrit pour que le médiateur puisse en faire état auprès de la société d'assurances.

Les informations suivantes sont nécessaires :

- le nom de la société d'assurances avec laquelle il y a litige ;
- les dates des principaux événements à l'origine du différend ;
- les décisions ou réponses de la société d'assurances qui sont contestées ;
- le numéro du contrat d'assurance et celui du dossier en cas de sinistre ;

Il est impératif de joindre la photocopie des courriers échangés avec la société d'assurances et notamment de la dernière réponse qui montrera au médiateur que les procédures internes de règlement des litiges propres à l'entreprise sont effectivement épuisées.

> **La société d'assurances propose de saisir elle-même le médiateur**

Elle ne peut le faire qu'avec l'accord du réclamant. Le médiateur le contactera pour lui demander la communication de tout document utile à l'instruction du dossier.

Après avoir instruit le dossier, le médiateur rend un avis dans les trois mois. Cet avis ne s'impose pas au réclamant qui conserve le droit de saisir le tribunal.

Afin que la médiation se déroule dans de bonnes conditions :

- *le médiateur ne doit pas être saisi avant que soient épuisées les procédures internes de règlement des litiges ;*
- *le dossier doit être bien constitué dès l'origine avec toutes les informations et l'ensemble des pièces utiles au médiateur.*