

ARTICLE 4 : LA PROCÉDURE

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance ou son impartialité, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de la procédure.

Le Médiateur est tenu à une obligation de confidentialité. Cette obligation ne peut être opposée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) dans le cadre de ses contrôles.

La saisine préalable du médiateur entraîne la suspension jusqu'à la signification de la solution du Médiateur de tout recours judiciaire initié par le professionnel, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

À compter de la notification de la recevabilité adressée au consommateur, la prescription est suspendue ; celle-ci court à nouveau à compter de la clôture de la procédure de Médiation, pour une durée qui ne saurait être inférieure à 6 mois, conformément aux termes de l'article 2238 du Code civil.

ARTICLE 5 : L'ISSUE DE LA MÉDIATION

À compter de la notification de la recevabilité de la demande et à partir des documents sur lesquels elle est fondée, le Médiateur formule une proposition de solution motivée en droit et/ou en équité, qu'il adresse aux parties dans un délai de quatre-vingt-dix jours au plus tard. La procédure de Médiation est alors clôturée. Ce délai peut être prolongé à tout moment si la complexité du litige l'exige.

Dans sa proposition de solution, le Médiateur rappelle aux parties :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition dans le délai d'un mois. En cas de refus de l'entreprise ou de l'intermédiaire d'assurance, la Direction générale en informe le Médiateur en précisant les motifs de son refus ; en cas de silence dans le délai mentionné, la proposition de solution est considérée comme acceptée ;
- que le recours à la Médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

La médiation prend fin lorsque :

- le réclamant et l'entreprise ou intermédiaire d'assurance acceptent la proposition faite par le médiateur, ou l'une des parties la refuse ;
- l'une des parties demande au médiateur de mettre un terme à la médiation.

ARTICLE 6 : LE RAPPORT ANNUEL

Le Médiateur de l'Assurance établit chaque année un rapport sur son activité. Il y formule des recommandations visant à prévenir le renouvellement des litiges les plus fréquemment rencontrés dont il a été saisi. Ce rapport est public et mis en ligne sur le site Internet de La Médiation de l'Assurance.

Votre interlocuteur AXA



Votre **Espace Client**

Retrouvez l'ensemble
de vos services en ligne sur [axa.fr](https://www.axa.fr)

AXA vous répond sur :



AXA France Vie. S.A. au capital de 487 725 073,50 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 310 499 959, société d'assurance régie par le code des assurances français et dont le siège social est situé 313 les Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex ou par **AXA Assurances Vie Mutuelle**, société d'assurance sur la vie à cotisations variables régie par le code des assurances français, numéro SIREN 353 457 245 et dont le siège social est situé 313 les Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex. L'autorité chargée du contrôle des sociétés d'assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, située 61 rue Taitbout - 75009 Paris. **AXA France IARD**. S.A. au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 R.C.S. Nanterre. **AXA Assurances IARD Mutuelle**. Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers - Siren 775 699 309 - Sièges sociaux : 313 Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex. **Entreprises régies par le Code des assurances.**



Assurance et Banque

Ensemble, trouvons des solutions !



Crédit photo © Adobe Stock
Réf. 964352 1022

Une réclamation ? Des solutions existent !

Voici le mode d'emploi

1

Dans tous les cas, nous vous invitons à formaliser par écrit votre réclamation, afin que nous puissions répondre au mieux à votre insatisfaction.

Vous avez la possibilité de l'adresser :

■ à votre Agent général ou au Service Client avec lequel vous êtes en relation ;

ou

■ au Service Réclamations AXA France :

- via le formulaire de contact sur axa.fr ou en ligne depuis votre Espace Client AXA ;
- par courrier, à l'adresse suivante :
AXA France - Service Réclamations
TSA 46 307 - 95901 Cergy Pontoise Cedex 9

Chaque réclamation fait l'objet d'un examen approfondi afin de trouver ensemble une solution qui vous agrée.



- Un interlocuteur dédié
- Un accusé de réception sous 10 jours
- Une réponse motivée sous 60 jours



**80 % de nos réponses
en moins de 30 jours**

2



Vous pouvez saisir le **Médiateur de l'assurance** dans un délai de 2 mois après votre première réclamation écrite, que vous ayez reçu ou non une réponse de notre part, en écrivant à l'adresse suivante :

■ La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

ou

■ sur son site internet
<https://www.mediation-assurance.org>.

Il exerce en toute indépendance sa mission dans le cadre de la Charte de la Médiation de l'Assurance (voir charte ci-après).

Le Médiateur formule une proposition de solution dans les 3 mois⁽¹⁾ de sa saisine

(1) Ce délai peut être prolongé à tout moment si la complexité du litige l'exige.

Charte de la Médiation de l'Assurance

ARTICLE 1 : LE MÉDIATEUR

Le Médiateur de l'Assurance est désigné à l'unanimité, pour un mandat renouvelable de trois ans, par un Comité de désignation composé du Président du Comité Consultatif du Secteur Financier, d'un représentant désigné par les membres institutionnels et de deux personnalités qualifiées.

Le Médiateur est une personnalité indépendante et impartiale, reconnue pour ses qualités et ses aptitudes dans le domaine de la médiation.

Il accomplit sa mission avec diligence et compétence. Il ne reçoit aucune directive d'aucune partie.

Il dispose des concours, moyens et pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa mission.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiés à la Commission Européenne, conformément à l'article L.615-1 du Code de la consommation.

ARTICLE 2 : LE CHAMP DE COMPÉTENCE

Le Médiateur peut être saisi par tout consommateur, assuré ou bénéficiaire, d'un litige relatif à la souscription, l'interprétation ou l'application d'un contrat d'assurance.

Aux termes de l'article L.612-2 du Code de la consommation, le Médiateur ne peut être saisi lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

ARTICLE 3 : LA SAISINE DU MÉDIATEUR

La procédure de médiation est écrite.

Le consommateur peut saisir le Médiateur gratuitement :

- par voie électronique : www.mediation-assurance.org
- par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat, ou un tiers de leur choix, à tous les stades de la procédure. Le consommateur peut saisir le médiateur au terme du processus de traitement des réclamations défini par chaque établissement et en tout état de cause, deux mois après sa première réclamation⁽¹⁾ écrite auprès du professionnel, qu'il ait ou non reçu de réponse de la part du professionnel.

Dans un délai de trois semaines à compter de la réception de la demande, le Médiateur informe le consommateur de la recevabilité ou non de celle-ci. Il peut être amené à solliciter auprès des parties des informations ou documents complémentaires.

(1) Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.