

Médiation : les engagements des assureurs

Les entreprises d'assurances membres de la FFSA et du GEMA adhèrent à l'association **La Médiation de l'Assurance**. Cette association propose aux consommateurs un dispositif gratuit de règlement des litiges permettant de rechercher des solutions amiables aux conflits opposant un assuré à un assureur ou à un intermédiaire d'assurances. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la **Charte de la Médiation de l'Assurance**.

Avant de recourir à la Médiation de l'Assurance

Rapprochez-vous de votre interlocuteur habituel (agence, bureau, courtier ...) qui, dans la plupart des cas, vous proposera des solutions.

Si le désaccord persiste, contactez le service réclamation de la société d'assurances auprès de laquelle le contrat a été souscrit, en précisant :

- 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 ;
- et en joignant la photocopie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation (gardez bien avec vous les originaux).

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

Vous décidez de saisir la Médiation de l'Assurance

Pour saisir la Médiation de l'Assurance, vous devez adresser votre dossier à :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50 110
75 441 Paris cedex 09

La saisine de la Médiation de l'Assurance suspend le délai légal de la prescription en assurance qui est de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Cela signifie que dans le cas où vous ne seriez pas d'accord avec l'avis rendu par la Médiation de l'Assurance, vous pourriez engager une action contre votre assureur dans ce délai sans être pénalisé par le temps de traitement du dossier en médiation.

Pour saisir la Médiation de l'Assurance, vous devez adresser un dossier écrit avec les informations suivantes :

- le nom de la société d'assurances avec laquelle vous êtes en litige ;
- les dates des principaux événements à l'origine du différend et un bref résumé du litige ;
- 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 à votre demande la photocopie des courriers échangés avec la société d'assurances.

Recours à la Médiation de l'Assurance : les règles à respecter

Afin que la médiation se déroule dans de bonnes conditions :

- la Médiation de l'Assurance doit être saisie après l'envoi d'une réclamation écrite au service de réclamations compétent de votre société d'assurances ;
- le dossier doit être constitué de la façon la plus complète avec les informations et pièces utiles à son examen.