

## Charte de la Médiation de l'Assurance

1. 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.
2. Le recours au Médiateur est gratuit pour le consommateur. La procédure de médiation est une procédure écrite et confidentielle.
3. La saisine du Médiateur de l'Assurance suspend le délai légal de prescription.
4. 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.
5. 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 bien été mené ou si une voie de recours judiciaire mérite d'être exercée.
6. 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.
7. 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.
8. Il est, dans tout avis par le Médiateur de l'Assurance, précisé qu'il a été établi en considération des 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.
9. L'avis ne lie pas les parties. Le Médiateur de l'Assurance informe les assurés qu'ils conservent le droit de saisir les tribunaux.
10. 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 (AFA, FFSA, et GEMA...).

Votre interlocuteur AXA



Votre Espace Client **Mon AXA**

Retrouvez l'ensemble de vos services en ligne sur **Mon AXA** via [axa.fr](http://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 !



# Une réclamation ? Des solutions existent !

## Voici le mode d'emploi

1



### **Votre premier interlocuteur**

est votre Agent Général ou votre service client AXA.

Rapprochez-vous d'abord de lui afin de lui faire part de vos motifs d'insatisfaction et de trouver ensemble une solution, ce qui sera le plus souvent le cas.



2



Si la solution qui vous a été proposée ne vous paraît pas satisfaisante, **la Direction Relations Clientèle est votre interlocuteur de deuxième niveau.**

Merci de présenter votre réclamation : par courrier auprès de la Direction Relations Clientèle en écrivant à l'adresse suivante :

- AXA France  
Direction Relations Clientèle  
TSA 46 307  
95 901 Cergy Pontoise Cedex 9

ou

- depuis notre site [axa.fr](http://axa.fr)  
via le formulaire en ligne accessible en tapant le mot clé « réclamation » dans le moteur de recherche

### **Nos engagements<sup>(1)</sup> :**

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

<sup>(1)</sup> en jours calendaires.

3



Dans la mesure où aucun accord n'a été trouvé, vous avez la possibilité de faire appel au **Médiateur de l'Assurance** en écrivant à l'adresse suivante :

- La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris cedex 09

ou

- sur son site internet  
<http://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 au verso).

**Le Médiateur rend un avis dans les 3 mois de sa saisine**