

**Objet :** Note explicative

**Sujet :** Médiation de l'assurance - Cellule Litiges Consommateurs Adhérents

Transposant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du 21 mai 2013, l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret du 30 octobre 2015 permettent au consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Ces nouvelles dispositions sont d'application au 31 décembre 2015. Par conséquent, les professionnels doivent se conformer aux dispositions de l'ordonnance et du décret dès le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

### **I. Obligations des professionnels**

Le professionnel doit communiquer les coordonnées du ou des médiateurs dont il relève. Il est également tenu de fournir cette même information lorsque le litige l'opposant au client n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable.

Le décret du 30 octobre 2015 précise que ces informations doivent être inscrites de manière lisible sur le site internet, les conditions générales de vente ou de service et sur les bons de commande du professionnel. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou des médiateurs.

Par ailleurs, l'article R.520-1 du code des assurances est modifié imposant ainsi à l'intermédiaire en assurance d'indiquer les modalités de recours à un processus de médiation.

**En Pratique :** nous demandons à nos membres au minimum, de faire apparaître les modalités de médiation qu'ils offrent à leurs clients dans le Fiche d'Information Légale (ou Document d'Entrée en relation) et sur leur site internet.

### **II. Médiateur du secteur assurantiel**

La Médiation de l'Assurance (LMA) est une association qui propose aux particuliers d'examiner les litiges qui les opposent à une entreprise d'assurance ou un intermédiaire en assurance en vue de permettre une résolution amiable.

Monsieur Philippe BAILLOT a été désigné médiateur de l'Assurance au sein de cette structure.

Le 25 août 2016, l'ANACOFI-Assurances a adhéré à la Médiation sectorielle de l'Assurance afin de permettre à ses membres d'accéder aux services de la Médiation de l'Assurance.

Pour que la demande du consommateur soit recevable, l'assureur ou l'intermédiaire doit être adhérent de la Médiation de l'Assurance.

De plus, les adhérents de l'ANACOFI-Assurances doivent signer un mandat afin que nous puissions traiter dans de bonnes conditions, les échanges entre le médiateur légal et eux. Ce mandat se trouve

en annexe du formulaire d'adhésion et du formulaire de renouvellement ainsi que sur notre site internet : dans la rubrique « Adhérer-Renouveler ».

Nos membres « ANACOFI Assurances » devront dès que possible intégrer dans leurs documents précontractuels et communiquer sur demande les coordonnées de saisie du médiateur :

Via son site : <http://www.mediation-assurance.org>

Ou par Courrier : La Médiation de l'Assurance / TSA 50110 / 75441 Paris Cedex 09

Les adhérents de l'ANACOFI-Assurances ayant signé le mandat de traitement des saisines de médiation s'engage à respecter les règles et principes de la Charte de la Médiation de l'assurance qui se trouve sur notre site internet : dans la rubrique « Adhérer-Renouveler ».

### III. Traitement des saisines de médiation

Le mandat de traitement des saisines de médiation permet à l'ANACOFI-Assurances de recueillir les saisines de médiation concernant ses membres relatives à des opérations d'assurances, commercialisées auprès de consommateurs personnes physiques.

L'Anacofi-Assurances sera chargée de faire le lien avec ses adhérents et constituera le seul interlocuteur de LMA.

L'adhérent s'engage à payer, à première demande, les coûts de traitement des dossiers dont le médiateur aura été saisi pour son compte.

Il est précisé que, en cas de manquement, LMA en informera l'Anacofi-Assurances et exclura l'adhérent du système de médiation.

Les coûts sont en fonction des niveaux de traitement des dossiers. Chaque dossier effectivement traité appellerait un coût prévisionnel (HT) qui sera fixé lors du Conseil d'administration de LMA.

Une clé de pondération est appliquée :

- niveau 1 (pré-médiation), soit 77% des dossiers dont le Médiateur est saisi → 1
- niveau 2 (médiation), soit 17 % des dossiers → 5
- niveau 3 (avis), soit 6 % → 10

Le niveau 1 correspond aux saisines reçues par le Médiateur qui sont hors champ de compétence de la Médiation, ou pour lesquelles le réclamant n'a pas respecté le processus de réclamation (demandes prématurées).

Dans ce cas, la Cellule Litiges Consommateurs Adhérents (CLCA) de l'ANACOFI prendra contact avec l'adhérent concerné afin de l'en informer. L'adhérent devra alors traiter la réclamation de son client. Une fois la réclamation traitée, le consommateur pourra saisir le médiateur le cas échéant.

Le niveau 2 correspond à des demandes traitées par le service de médiation qui ont pu être clôturées avec l'intervention de la Médiation mais sans que le Médiateur ait eu besoin de rendre un avis formalisé.

Dans ce cas, la Cellule Litiges Consommateurs Adhérents (CLCA) de l'ANACOFI prendra contact avec l'adhérent concerné afin de savoir s'il s'agit d'une position définitive ouvrant seule le processus de médiation.



---

Le niveau 3 correspond aux demandes de médiation pour lesquelles un avis formalisé du Médiateur a été rendu et communiqué aux deux parties.

La Cellule Litiges Consommateurs Adhérents (CLCA) de l'ANACOFI s'assurera d'une réponse, dans un délai inférieur à 5 semaines, aux demandes de pièces ou d'informations émanant du Médiateur.

Enfin, la Cellule Litiges Consommateurs Adhérents (CLCA) de l'ANACOFI travaillera à l'acquiescement des professionnels et à la mise en œuvre effective des avis rendus.

Un éventuel refus d'un avis, émanant nécessairement de la Direction Générale de l'adhérent, devra être soumis au visa du Président de l'Anacofi-Assurances.

Contact : Mlle Déborah PEROU au 01 40 02 07 10 ou [contact.clca@anacofi.asso.fr](mailto:contact.clca@anacofi.asso.fr)