



Charte du Médiateur d'agéa solutions

Les courtiers d'assurances adhérents à agéa disposent de procédures internes de traitement des réclamations auxquelles leurs clients doivent recourir en cas de litige. Toutefois, lorsque les litiges persistent, ils peuvent faire l'objet d'un recours par le client concerné à une médiation facultative et gratuite. A cet effet, agéa a désigné un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il propose une solution pour régler le litige. La médiation répond aux dispositions ci-après décrites.

ARTICLE 1 :

Le Médiateur est désigné par agéa, signataire de la présente charte, pour une durée de trois ans. Il est compétent pour tous les litiges opposant un courtier d'assurance adhérent à agéa à l'un de ses clients dans le cadre de leur relation contractuelle.

ARTICLE 2 :

Le Médiateur est désigné pour ses qualités humaines et ses compétences notamment juridiques afin de pouvoir rendre des propositions de solution en droit comme en équité. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

ARTICLE 3 :

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et impartialité.

ARTICLE 4 :

Le Médiateur dispose des concours, moyens et pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa mission. Il bénéficie de l'assistance d'un juriste d'agéa, de salles de réunion, d'un site internet.

ARTICLE 5 :

La procédure de médiation est gratuite pour le client.

ARTICLE 6 :

Chaque partie peut, à sa charge, se faire représenter par un avocat ou se faire assister par la personne de son choix à tout moment de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Les frais sont à la charge de la partie qui en fait la demande.

ARTICLE 7 :

La procédure de médiation, son contenu et la proposition de solution rendue sont confidentiels. Le Médiateur et les parties sont tenus à cette obligation de confidentialité.

ARTICLE 8 :

La procédure de médiation suspend les délais de prescription légaux.



ARTICLE 9 :

La procédure de médiation est ouverte au client lorsque :

- Le client justifie, au préalable, avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du courtier concerné par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat entre le courtier et le client ;
- Le litige n'a pas fait l'objet, précédemment à la demande de médiation, d'un recours auprès d'un autre médiateur ou d'une juridiction ;
- Le litige ne porte pas sur une demande infondée ou manifestement abusive ;
- Le client a saisi le Médiateur dans un délai maximum d'une année à compter de sa réclamation écrite auprès du courtier ;
- Le litige entre dans le champ de compétence du Médiateur.

ARTICLE 10 :

Le client saisit le Médiateur en adressant le formulaire complété mis à sa disposition sur le site du Médiateur ou par voie postale. Cette saisine est accompagnée d'une copie des documents étayant la demande.

ARTICLE 11 :

A réception du dossier complet (saisine du client et pièces justificatives), le Médiateur examine la recevabilité de la demande.

En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier complet.

Si la demande est recevable, le Médiateur notifie aux parties sa saisine et demande au professionnel concerné de lui transmettre sous trois semaines les éléments en sa possession concernant le litige.

Le Médiateur rappelle aux deux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

ARTICLE 12 :

Le Médiateur communique les pièces du dossier à la partie qui en fait la demande.

ARTICLE 13 :

Le Médiateur peut recevoir les parties, le cas échéant, ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, le Médiateur rend une proposition de solution.

ARTICLE 14 :

La proposition de solution est rendue dans les quatre-vingt-dix jours suivants la notification de la saisine aux deux parties par le Médiateur au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe. Le Médiateur en avise immédiatement les parties.

ARTICLE 15 :

Les parties sont informées que la proposition de solution peut être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales. Le Médiateur précise aux parties qu'elles sont libres



d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et que la saisie de la juridiction compétente est toujours ouverte.

ARTICLE 16 :

Les parties ont un délai de 3 semaines pour notifier leur acceptation de la solution proposée au Médiateur. A défaut de notification de l'acceptation des deux parties, dans le délai imparti, la proposition de solution est présumée être refusée.

ARTICLE 17 :

En cas d'acceptation de la proposition de solution, les parties peuvent la rendre exécutoire en la faisant homologuer par la juridiction compétente.

ARTICLE 18 :

Le Médiateur publie un rapport annuel afin de rendre compte de son activité. Ce rapport est transmis à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et est disponible sur son site Internet.