

PRÉAMBULE

L'Association La Médiation de l'Assurance a pour objet de mettre à la disposition du consommateur un dispositif gratuit de règlement des litiges pouvant intervenir entre les particuliers et les entreprises d'assurance ou les intermédiaires d'assurance adhérant à la présente Charte et opérant en France, afin de rechercher des solutions amiables aux conflits opposant un consommateur à un assureur ou un intermédiaire portant sur la souscription, l'application ou l'interprétation d'un contrat d'assurance souscrit.

La présente Charte est adressée à toute personne qui saisit le Médiateur. Elle s'inscrit dans le dispositif légal de la médiation des litiges de la consommation, sous le Titre 1 du livre VI du Code de la consommation.

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* 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.

**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.*

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.

Information du consommateur

Dans le cadre des échanges qu'elle a avec les consommateurs, La Médiation de l'Assurance fait apparaître la mention d'information ci-après.

Données personnelles collectées et traitées :

Afin d'assurer le bon fonctionnement de La Médiation de l'Assurance, vous devez communiquer lors de la saisine de notre service (par voie postale comme via un formulaire en ligne), puis ultérieurement sur demande du médiateur, certaines informations dont notre service assurera le traitement (ci-après les « Données Personnelles »). L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurance concerné, sur demande du médiateur, peut être également amené à transmettre à La Médiation de l'Assurance certaines informations vous concernant.

Selon la nature de votre dossier, les Données Personnelles recueillies peuvent être des informations d'identification (ex. nom, prénom et adresse), financières (ex. revenus et patrimoine), familiales (ex. situation matrimoniale), de santé (ex. certificats médicaux), ainsi que des données de jugement, de plainte et règlementaires (ex. procédure de divorce, procès-verbaux). Vous reconnaissez que parmi les informations transmises par vos soins ou par l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurance concerné, certaines peuvent être, selon la nature de votre dossier :

- des données dites sensibles au sens de la Règlementation portant sur la vie privée (ex. informations sur la santé ou sur des infractions commises) ;
- des informations portant sur des personnes de votre entourage familial ou environnement professionnel.

Base légale et finalités des traitements

Le traitement de Données Personnelles est notamment justifié par le dispositif légal de la médiation tel que prévu dans le Code de la consommation. Les Données Personnelles sont utilisées uniquement pour les finalités suivantes : le traitement des demandes de médiation, la gestion et le suivi de la procédure de médiation une fois les dossiers ouverts, l'élaboration des propositions de solution du Médiateur ainsi que tout autre traitement ayant pour finalité d'assurer la bonne exécution du service de médiation, conformément à la présente Charte. La Médiation de l'Assurance s'interdit tout traitement à des fins étrangères à l'exécution de sa mission.

Information sur le traitement automatisé par intelligence artificielle

Les documents recueillis et numérisés feront l'objet d'un traitement automatisé à l'aide d'un outil d'intelligence artificielle, dans le but d'analyser la documentation. Cet outil fonctionne conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données (RGPD et de l'intelligence artificielle). Aucune décision juridique ou ayant un effet significatif ne sera prise uniquement sur le fondement de ce traitement automatisé, sans intervention humaine. Vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de votre portabilité concernant vos données. Vous pouvez également demander une intervention humaine à l'adresse mentionnée ci-dessous.

Destinataires des données

Dans le cadre du traitement des demandes de médiation, les Données Personnelles sont uniquement accessibles au personnel du service de La Médiation de l'Assurance ainsi qu'à des prestataires de confiance intervenant dans la fourniture de nos services. Nos collaborateurs sont soumis à une obligation de confidentialité, et nous nous assurons que les sous-traitants autorisés à traiter les Données Personnelles présentent des garanties répondant aux exigences de la Règlementation portant sur la protection des données personnelles. En outre, ces Données Personnelles, hormis les pièces contenant des données médicales, sont rendues accessibles aux représentants habilités des entreprises et intermédiaires d'assurance concernés. Enfin, les Données Personnelles peuvent être communiquées à des tiers si nous y sommes contraints par la loi, une disposition réglementaire ou une ordonnance judiciaire ou encore si cette divulgation est rendue nécessaire pour les besoins d'une enquête, injonction ou d'une procédure judiciaire, sur le territoire national ou à l'étranger.

Durée de conservation

Les Données Personnelles ne sont conservées que pour la durée nécessaire à la réalisation des traitements précités. A ce titre, lorsqu'un dossier est classé sans suite ou clôturé, les Données Personnelles et les documents transmis lors de la procédure de médiation sont supprimés de nos bases actives dans un délai de deux ans. Toutefois, notamment pour satisfaire à ses obligations légales, la Médiation de l'Assurance pourra conserver certaines Données Personnelles pour une période de dix ans à compter de la clôture de la médiation, dans des bases d'archives sécurisées à accès limité.

Sécurité

La Médiation de l'Assurance s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité des Données Personnelles et notamment à mettre en place des mesures physiques, techniques et organisationnelles pour empêcher leur endommagement, perte et effacement ou leur accès par des tiers non autorisés. Les procédures mises en œuvre avec nos fournisseurs prennent en compte les contraintes imposées par la réglementation en matière de protection des données et notamment les procédures d'alerte, de notification et d'information en cas de violation des données.

Enfin, La Médiation de l'Assurance héberge les Données Personnelles sur le territoire français.

Respect de vos droits

Toute personne concernée, justifiant de son identité et dont les Données Personnelles sont traitées par la Médiation de l'Assurance, dispose a minima des droits suivants : droit d'accès (ex : vérifier les données vous concernant que nous conservons et en obtenir copie) ; droit à la rectification (ex. mettre à jour ou corriger vos données si elles sont incomplètes ou incorrectes) ; droit à la limitation (ex. dans certains cas prévus par la loi, et si vous remettez en cause le traitement de certaines de vos données, vous pouvez réclamer qu'on en limite l'utilisation durant la gestion de votre différend) ; le droit à l'effacement (ex. réclamer la suppression définitive de vos données au sein de nos bases de données).

Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en nous adressant vos demandes par courrier postal à TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09 à l'attention du Responsable de la Protection des Données de La Médiation de l'Assurance. Vous pouvez également vous adresser au Délégué à la Protection des Données de La Médiation de l'Assurance par email à l'adresse "dpd@gpsa.fr".

Enfin, pour en savoir plus sur vos droits ou si vous souhaitez déposer une réclamation, nous vous invitons à vous rapprocher de la CNIL (notamment via son site internet : <https://www.cnil.fr>).