

Charte de Réclamation & Médiation



En application des Recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolutions (ACPR) en matière de protection de la clientèle, et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec ses Adhérents, RéuniSolidarité précise le fonctionnement de son instance de médiation.

Article 1 - **Objet de la médiation**

La médiation a pour objet d'offrir aux adhérents de RéuniSolidarité la possibilité d'un recours amiable supplémentaire auprès d'un expert indépendant et impartial pour tout litige n'ayant pas trouvé de solution après épuisement des procédures de traitement des réclamations internes propres à RéuniSolidarité.

Définition de la réclamation : expression d'un mécontentement que l'adhérent (ancien ou actuel), ses ayants-droits et/ou bénéficiaire attribuent à la mutuelle et dont ils demandent le traitement.

Traitement de la réclamation : Le réclamant en ligne reçoit une copie datée de sa réclamation. Les réclamations écrites font l'objet d'un accusé de réception par écrit dans un délai maximal de **10 jours ouvrables** à compter de son envoi et d'une réponse au plus tard dans les **2 mois**.

La réponse intègre systématiquement l'accès sur le site ainsi que la possibilité de recours au médiateur.

La réclamation orale est inscrite dans l'outil dédié d'enregistrement par les services l'ayant reçue : les agents recevant cette réclamation doivent inviter le réclamant à formaliser son mécontentement au moyen

d'un support écrit s'il n'a pas pu lui donner satisfaction immédiatement.

Article 2 - **Choix du médiateur**

Le Médiateur désigné pour RéuniSolidarité est une personnalité extérieure, compétente et indépendante, conditions nécessaires à son impartialité dans le traitement des litiges.

Le Médiateur est désigné par le Conseil d'administration, la durée de sa mission est de trois ans.

Article 3 - **Champ d'application**

3.1 - **Litiges concernés par la médiation**

Le Médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant les produits et services fournis par RéuniSolidarité à ses adhérents.

Le Médiateur est également compétent dès lors que la responsabilité de RéuniSolidarité est susceptible d'être engagée à l'égard des ayants-droits et bénéficiaires.

3-2 - **Litiges exclus de la procédure de médiation**

Le Médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve déjà engagée pour trancher le litige opposant l'adhérent à RéuniSolidarité.

Article 4 - **Mission du Médiateur**

La mission du Médiateur est d'émettre un avis objectif et impartial sur les litiges qui lui sont soumis.

Il statue en droit et/ou en équité en formulant des avis ou recommandations motivés permettant chaque fois que cela est possible, de déboucher sur un accord amiable entre les parties.

S'il estime que le litige ne relève pas de sa compétence ou ne peut pas être réglé par le biais de la procédure de médiation, le Médiateur peut conseiller à l'adhérent toute autre procédure ou solution qui lui semble adéquate.

Article 5 - Procédure de la médiation

La procédure de médiation est ouverte aux seuls adhérents, ayant-droits et bénéficiaires de RéuniSolidarité et s'effectue après épuisement obligatoire de la voie de recours amiable interne (réclamation écrite ou orale).

Un litige ne peut pas être examiné par le Médiateur de la Consommation lorsque :

- le membre participant ou l'ayant droit ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la Mutuelle par une réclamation écrite ;
- 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 membre participant ou l'ayant droit a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la Mutuelle;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur de la Consommation.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer uniquement en langue française par courrier, à l'adresse suivante :

AME Conso,
11 Place Dauphine

75001 Paris
ou via le site internet

www.mediationconso-ame.com



Ce médiateur s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite dans les meilleurs délais, ainsi qu'à mettre en oeuvre l'ensemble des moyens nécessaires à son aboutissement.

A cette fin, le demandeur fournira dans sa demande tous les éléments d'informations qui lui paraîtront nécessaires.

De son côté, RéuniSolidarité s'engage :

- à fournir tous documents que le Médiateur estime utiles à l'accomplissement de sa mission,
- à mettre à la disposition du Médiateur tous les moyens logistiques nécessaires ainsi que les sources d'information dont elle dispose elle-même.

Chacune des parties s'engage à coopérer de bonne foi avec le Médiateur.

La procédure de médiation est gratuite.

Elle interrompt les délais de prescription de l'action en justice pendant toute sa durée telle que celle-ci est précisée à l'article 6 des présentes.

La saisine du Médiateur vaut acceptation de la présente Charte de Médiation par le demandeur.

Article 6 - Durée de la procédure de médiation

La procédure de médiation se déroule dans le délai de six mois à compter de la date de réception du courrier de saisine par le Médiateur.