

Charte du Médiateur de la consommation de PLANETE COURTIER

Le Syndicat professionnel PLANETE COURTIER, en application de la Directive du 21 mai 2013 relative au Règlement extra-judiciaire des litiges de consommation, de l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et du Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, décide de mettre en place un dispositif de médiation de la consommation ouvert à tous les courtiers d'assurances membres adhérents de PLANETE COURTIER et à leurs clients.

Ce dispositif permet aux clients de bénéficier d'une procédure de médiation de la consommation pour le règlement des litiges de consommation dans leurs relations précontractuelle, contractuelle et post-contractuelle avec le courtier agissant dans le cadre de son activité d'intermédiation en assurance.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre de l'obligation faite à tout professionnel de pouvoir garantir au client le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ; il est défini par les règles ci-après :

1- STATUT

La nomination du Médiateur de la consommation est entérinée par le Bureau National de PLANETE COURTIER sur proposition de la Commission Litiges et Médiation.

Le Médiateur de la consommation est nommé pour une durée de trois ans.

Il est rémunéré sans considération des résultats de la médiation.

Il veille à ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant s'engage à le signaler. Dans ce cas, l'une des parties au litige dont est saisi le Médiateur ou les deux, peuvent refuser de poursuivre la médiation.

Le Médiateur doit agir en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction ni des parties au litige (courtier adhérent / Assuré consommateur) ni du syndicat professionnel.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs qui est notifiée à la Commission Européenne.

2- MISSION

Le Médiateur de la consommation exerce sa mission en toute indépendance et impartialité, avec diligence et compétence.

Il examine chaque litige qui oppose un client à un courtier d'assurance adhérent de PLANETE COURTIER, ce dernier agissant dans le cadre de son activité d'intermédiation en assurance.

En conséquence, ne relèvent pas de la compétence du Médiateur de la consommation de PLANETE COURTIER :

- Les litiges entre professionnels,
- Les réclamations portées auprès du service de clientèle du professionnel,
- Les conciliations ordonnées par un tribunal,
- Les procédures d'un professionnel contre un client/consommateur,
- Les litiges relatifs à l'interprétation et l'application d'un dossier médical.

3- Il dispose des concours, moyens et pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa mission et notamment d'un budget distinct.

4- La saisine du Médiateur de la consommation est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus à l'article R 612-1 du code de la Consommation :

- Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.
- Chaque partie peut, également, solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés entre les parties.

5- PROCEDURE :

- Le Médiateur de la consommation peut être saisi
Par voie électronique à l'adresse : *mediation@planetecourtier.com*

Ou

Par courrier simple adressé à :
Service de Médiation de PLANETE COURTIER
12-14 Rond-Point des Champs Elysées. 75008 PARIS

1) Vérification de l'adhésion à PLANETE COURTIER du courtier d'assurance mis en cause

- A réception d'une réclamation, le médiateur vérifie si le courtier concerné par la mise en cause est membre de Planète Courtier.
- Si le courtier en question n'est pas membre de planète courtier, la réclamation est rejetée et le dossier classé.
- Si le courtier est membre de Planète courtier, le médiateur examine le dossier

2) Examen de la recevabilité d'une réclamation à l'encontre d'un adhérent

A réception du dossier complet, le médiateur examine si le dossier communiqué est recevable au regard des critères énoncés dans les Art L 611-3 et L612-2 du code de la consommation.

Lorsque la demande est recevable, le Médiateur notifie aux parties sa saisine par voie électronique ou par courrier simple, en leur rappelant qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

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

3) Instruction du dossier

A l'occasion de notification, tout comme au cours de l'instruction du dossier, le Médiateur peut solliciter des parties tous les éléments et documents qu'il estime nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Les parties disposent de quatre (4) semaines maximum pour transmettre leurs pièces au Médiateur. A défaut l'avis sera rendu sans leurs pièces.

Le Médiateur communique à la demande de l'une des parties tout ou partie des pièces du dossier.

Le Médiateur peut rencontrer s'il l'estime nécessaire, les parties ensemble ou séparément.

Si, au cours de la médiation, surviennent un évènement ou des circonstances susceptibles d'affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur ou de créer un conflit d'intérêt, le Médiateur en informe les parties et leur indique qu'ils ont le droit de s'opposer à la poursuite de sa mission (Art 613-3 du code de la consommation).

La médiation doit prendre fin au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la réception du dossier qui a été notifiée. Le Médiateur peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litige complexe et en avise les parties.

Il est rappelé que la médiation est soumise à l'obligation de confidentialité

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction ni des parties au litige (courtier d'assurance/Assuré consommateur) ni du syndicat professionnel.

6- AVIS RENDU

A défaut d'accord amiable entre les parties le Médiateur propose une solution à travers l'avis qu'il rend.

Dans l'avis rendu, le Médiateur rappelle aux parties :

- Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser la solution qu'il propose.

Dans l'hypothèse où l'une des parties opposerait un refus de suivre l'avis, elle doit en informer le Médiateur dans les 3 semaines ;

- Que la participation à une médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

7- Le Médiateur recommande par prudence, au courtier d'assurance d'aviser son assureur de responsabilité civile professionnelle de la mise en place d'une médiation.

8- L'existence d'une médiation et son contenu sont strictement confidentiels.

9- Le Médiateur publie un rapport annuel d'activités qu'il met à la disposition du public sur son site internet.
