



CHARTRE DE MEDIATION
DES COMPAGNIES D'ASSURANCE DU GROUPE AXA EN FRANCE

1. Afin de développer le règlement amiable des différends, hors de toute procédure judiciaire, les compagnies d'assurance du groupe AXA en France ont mis en place une procédure de médiation, confiée à une personnalité extérieure au groupe.
2. Cette personnalité exerce sa mission en toute indépendance.
Elle a accès au dossier des litiges dont elle est saisie et le groupe AXA met à sa disposition les moyens nécessaires à l'exercice de sa mission. Elle est tenue au secret.
3. Le groupe AXA informe ses assurés, et en cas de litige, les tiers, des modalités de saisine du médiateur.

La procédure de médiation peut être introduite par l'assuré ou un tiers ou, avec leur accord, par le groupe AXA. Le médiateur ne peut intervenir si une action contentieuse a été engagée.

Elle concerne les litiges pour lesquels les contrats ne prévoient pas d'autres procédures de règlement amiable s'imposant aux parties ; elle intervient après épuisement des voies de recours internes.

La demande de médiation entraîne interruption du délai de prescription des actions pouvant être entreprises au titre du litige.

4. La saisine du médiateur doit faire l'objet d'une demande écrite et argumentée, adressée à « Monsieur le médiateur » (1).
5. Le médiateur rend un avis dans les deux mois de sa saisine, sauf prorogation justifiée par des mesures d'instruction. Cet avis clôt la procédure de médiation. Les parties décident alors librement de s'y conformer, même partiellement. Bien entendu, le demandeur conserve ses droits de saisir les tribunaux.
6. Le médiateur statue en droit et en équité.
Il est précisé, dans tout avis rendu par le médiateur, qu'il a été établi dans un souci de règlement amiable qui ne saurait correspondre à une approche juridictionnelle.

L'avis du médiateur est confidentiel : par conséquent, les parties s'interdisent d'en faire état, notamment en justice.

(1) Monsieur le Médiateur auprès d'AXA France Terrasse 4 – 313 Terrasses de l'Arche – 92727 NANTERRE CEDEX