

## 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 professionnel.
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 ».
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.

Votre interlocuteur AXA

# Une réclamation ? Une procédure existe !



Ref: 964352 05 2012 - Crédit photo : Comstock - Corporate Kinetic - Elekravision

**AXA France**

AXA France IARD. Société Anonyme au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 R.C.S. Nanterre - AXA Assurances IARD Mutuelle. Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers - Siren 775 699 309 - AXA France Vie. Société Anonyme au capital de 487 725 073,50 € - 310 499 959 R.C.S. Nanterre - AXA Assurances Vie Mutuelle. Société d'Assurance Mutuelle sur la vie et de capitalisation à cotisations fixes - Siren 353 457 245 - Sièges sociaux: 313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex - Entreprises régies par le Code des Assurances.

réinventons / notre métier



réinventons / notre métier



# Pour garder votre confiance



AXA France est dotée d'une procédure de traitement des réclamations :

## Étape 1

**Votre premier interlocuteur** est toujours, votre Agent Général habituel, ou votre service client AXA. Rapprochez-vous d'abord de lui afin de parvenir à un accord, ce qui sera le plus souvent le cas.



## Étape 2

Si la solution qui vous a été proposée ne vous paraît pas satisfaisante, la Direction Relations Clientèle est votre interlocuteur de **deuxième niveau**.

Merci de présenter votre réclamation :

- par courrier auprès de la Direction Relations Clientèle en écrivant à l'adresse suivante :  
**AXA France - Direction Relations Clientèle**  
**313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex**
- ou
- par mail sur le site [axa.fr](http://axa.fr)



## Étape 3

Dans la mesure où aucun accord n'a été trouvé, vous avez ensuite la possibilité de faire appel au **Médiateur** dédié AXA France. Il exerce sa mission dans le cadre de la Charte de la médiation (voir charte au verso). Ses coordonnées vous auront été préalablement communiquées par la Direction Relations Clientèle.



### Nos engagements :

- Un interlocuteur dédié
- Un accusé de réception sous 8 jours
- Une réponse motivée sous 40 jours sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire



Le Médiateur rend un avis dans les 2 mois de sa saisine