

# Charte de Médiation

En application de la Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) sur le traitement des réclamations 2011-R-05 du 15 décembre 2011, 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.

## 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.

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité et enregistrée auprès du secrétaire général du Conseil supérieur de la mutualité sous le numéro SIREN 402 203 475

## Article 5 - Procédure de la médiation

La procédure de médiation est ouverte aux seuls adhérents, ayants-droits et bénéficiaires de RéuniSolidarité et s'effectue après épuisement obligatoire de la voie de recours amiable interne adressé par courrier au :

*RéuniSolidarité  
Centre Réclamation*

*47 Rue Luc Lorion – 97410 Saint-Pierre*

*ou par courriel à [accueil@reunisolidarite.fr](mailto:accueil@reunisolidarite.fr).*

L'adhérent peut saisir le Médiateur de RéuniSolidarité uniquement dans l'un des deux cas suivants :

- la réclamation écrite a fait l'objet d'une réponse écrite ne donnant pas satisfaction au demandeur,
- l'absence de réponse écrite au demandeur par la mutuelle dans un délai de deux mois.

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

*RéuniSolidarité*

*A l'attention de Madame – Monsieur le Médiateur  
de la mutuelle*

*47 Rue Luc Lorion  
97410 Saint-Pierre*

A réception de la demande, le 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 transmettre la lettre au médiateur désigné
- 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.