

# CHARTRE DU MEDIATEUR

modifiée suite à l'Assemblée Générale du 31/10/2019

**Les membres de la CNSCRA, sont convenus de mettre en place un dispositif permettant à leurs Clients dans le cadre de leurs relations précontractuelles, contractuelles et post-contractuelles de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges.**

Ce dispositif est défini par les règles ci-après :

## 1. Désignation

Le Médiateur de LA CNSCRA est désigné à l'unanimité par les Membres du Bureau de la CNSCRA et par le Délégué Général de la Fédération CINOV.  
Son mandat est de trois ans renouvelable.

## 2. Mission

Le Médiateur de la CNSCRA a pour mission l'examen des litiges opposant, en matière de **services de conseil en risques & assurances**, un Client à un Membre de la CNSCRA.

## 3. Indépendance

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

## 4. Autorité

Le Médiateur de la CNSCRA dispose des concours, moyens & pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa mission.  
Il peut solliciter des parties tous les éléments et documents qu'il estime nécessaires à l'accomplissement de sa mission.  
Il peut rencontrer les parties ensemble ou séparément.

## 5. Saisine

Le Médiateur de la CNSCRA peut être saisi par le Client ou par le Membre de la CNSCRA après épuisement des procédures internes de règlement des réclamations & litiges propres à cette entreprise Membre de la CNSCRA.  
Le Médiateur de la CNSCRA ne peut pas être saisi si une action contentieuse a préalablement ou concomitamment été engagée.  
La saisine du Médiateur est gratuite pour le Client du membre de la CNSCRA.

## 6. Assurance

La CNSCRA informera les Assureurs du programme-cadre de responsabilité civile professionnelle dont bénéficient les Membres du Syndicat de la mise en place d'une médiation.

## 7. Délai

Après clôture de l'instruction du dossier avec le concours des parties, qui disposent d'un délai maximum d'un **mois** pour répondre aux demandes d'informations ou de documents émanant du Médiateur de la CNSCRA, ce dernier rend un avis écrit motivé dans les **deux mois**.  
Cet avis est transmis au Client, au Membre de la CNSCRA et, éventuellement, aux Assureurs du programme-cadre de responsabilité civile professionnelle.  
Il est, dans tout avis rendu par le Médiateur de la CNSCRA, précisé qu'il a été établi en considération d'éléments de droit et d'équité afin de parvenir à une solution amiable du dossier.

## 8. Avis

L'avis ne lie pas les parties et dans l'hypothèse où l'une des parties opposerait un refus de suivre l'avis elle doit en informer par écrit le Médiateur de la CNSCRA.  
S'agissant du Membre de la CNSCRA, la décision de ne pas suivre l'avis du Médiateur de la CNSCRA doit obligatoirement être prise au plus haut niveau de la Direction du Cabinet, après accord des Assureurs du programme-cadre de responsabilité civile professionnelle.

## 9. Tribunaux

Le Médiateur de la CNSCRA informe les parties qu'elles conservent leurs droits de saisir les tribunaux même au cours de la médiation auquel cas le Médiateur de facto sera immédiatement dessaisi.

## 10. Confidentialité

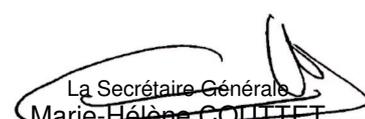
L'existence d'une médiation et son contenu sont strictement confidentiels.  
Le Médiateur les parties et les Assureurs du programme-groupe de responsabilité civile professionnelle sont tenus sans réserve à cette obligation de confidentialité.

## 11. Rapport

Le Médiateur de la CNSCRA publie un rapport annuel qui rend compte de son activité.



Le Président  
Philippe BARRE



La Secrétaire Générale  
Marie-Hélène COUTTET

# Fiche info - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

## → QU'EST CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation est une déclaration par laquelle vous manifestez votre mécontentement envers un Prestataire de Services de Conseil en Risques & Assurances, Membre de la CNSCRA, (*ci-après : "nous"*), sur un ou des sujets clairement identifiés, dans l'application de sa mission.

## → COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION

La réclamation prend obligatoirement la forme d'un écrit adressé par voie postale à l'adresse

**LASFARGEAS Risks Consulting sarl  
à l'attention du Service Réclamation  
22 rue du Domaine Duplantier  
33400 TALENCE**

ou par courrier électronique à son adresse email [reclamation@lrc.eu.com](mailto:reclamation@lrc.eu.com)

Vous disposez d'un formulaire type qui peut être récupéré sur son site internet à l'adresse [www.lrc.eu.com/reclamation-mediation-politique-de-confidentialite/](http://www.lrc.eu.com/reclamation-mediation-politique-de-confidentialite/)

## → COMMENT EST TRAITÉE VOTRE RÉCLAMATION

### ▪ CE QU'IL ADVIENT DE VOTRE RÉCLAMATION

Votre réclamation sera traitée comme prévue dans les points ci-après.

Si elle porte sur l'application d'un contrat d'assurance, nous la transmettrons aussi à l'Assureur concerné.

### ▪ DÉLAI DE TRAITEMENT

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix jours ouvrés à compter de sa réception.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse positive ou négative dans un délai de deux mois à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation.

### ▪ RÉPONSE APPORTÉE

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez contacter le Médiateur du SACRA à l'adresse suivante :

**M. le Médiateur de la CNSCRA  
% CNSCRA  
Tour de l'Horloge  
4 Place Louis Armand  
75012 PARIS**

ou par courrier électronique à [mediateur@cnskra.fr](mailto:mediateur@cnskra.fr)

La charte de la médiation est disponible à l'adresse [www.cnskra.fr/mediation.html](http://www.cnskra.fr/mediation.html)

## → CONSERVATION DES DOCUMENTS

Les documents en lien avec votre réclamation sont conservés cinq ans à compter de la date de réception de votre réclamation.

# FORMULAIRE DE RECLAMATION

Votre dénomination sociale \_\_\_\_\_

Votre N° SIREN \_\_\_\_\_

Adresse de Siège social  
ou de votre Établissement \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vos Prénom & Nom \_\_\_\_\_

Vos Fonctions \_\_\_\_\_

Notre n° de Téléphone \_\_\_\_\_

Votre adresse de Courriel \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

## **Prestataire de Services de Conseil en Risques & Assurances concerné par votre réclamation**

Sa dénomination sociale \_\_\_\_\_

Votre interlocuteur habituel \_\_\_\_\_

## **RÉCLAMATION**

*indiquer de la manière la plus précise & complète possible, le motif de votre réclamation en précisant, le cas échéant, le n° du contrat d'assurance concerné*

Liste des pièces jointes \_\_\_\_\_

Réclamation formulée le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, à \_\_\_\_\_

Signature & Cachet