

# CHARTRE DE MÉDIATION DES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE ET DE LEURS UNIONS

**1.** Le Conseil d'administration paritaire du CTIP, désigné par les organisations syndicales signataires de la décision des partenaires sociaux du 4 novembre 2004, procède à la désignation du médiateur du CTIP par un vote à la majorité pour un mandat de trois ans renouvelable. Il est tenu compte pour cette désignation de ses aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de sa compétence en matière d'assurance collective et individuelle.

**2.** Tout organisme d'assurance adhérent à la présente charte conserve la possibilité de désigner un médiateur particulier, personnalité indépendante dans les conditions prévues au Titre V du Livre Ier du code de la consommation. Dans ce cas, le médiateur du CTIP ne peut être saisi.

**3.** Les organismes d'assurance informent leurs entreprises adhérentes ou leurs souscripteurs ainsi que leurs participants ou leurs assurés de l'existence et des fonctions du médiateur du CTIP en précisant les conditions dans lesquelles, après épuisement des procédures internes de réclamation, les demandeurs peuvent recourir au médiateur.

**4.** La saisine du médiateur du CTIP est ouverte dans les conditions prévues au Titre V du Livre I du code de la consommation aux participants, bénéficiaires et ayants droit d'institutions de prévoyance et aux assurés, bénéficiaires et ayants droit de sociétés d'assurance visées à l'article 8 de la présente charte.

La saisine du médiateur du CTIP est également ouverte dans les conditions prévues par la présente charte aux entreprises adhérentes à une institution de prévoyance, aux souscripteurs d'une société d'assurance visée à l'article 8 de la présente charte ainsi qu'aux institutions

de prévoyance, unions d'institutions de prévoyance et sociétés d'assurance visées à l'article 8 de la présente charte avec l'accord de leurs participants, assurés, entreprises adhérentes ou souscripteurs.

Dans tous les cas, le demandeur peut se faire représenter ou assister par un tiers de son choix à tous les stades du processus de médiation.

**5.** Le médiateur du CTIP accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Nul ne peut être médiateur du CTIP s'il contrevient aux dispositions de l'article L. 931-7-2 du Code de la sécurité sociale.

**6.** Le médiateur du CTIP dispose d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission et peut faire appel en cas de besoin à tout expert qu'il juge utile.

**7.** Le médiateur du CTIP figure sur la liste des médiateurs établie par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

**8.** Sont concernés par le présent dispositif, les litiges opposant une institution de prévoyance ou une union d'institutions de prévoyance à l'une de ses entreprises adhérentes ou à l'un de ses participants, bénéficiaires ou ayants droit en matière d'opérations collectives ou individuelles. Les litiges opposant une société d'assurance à l'un de ses assurés, souscripteurs, bénéficiaires ou ayants droit, peuvent relever du présent dispositif sous réserve que la société d'assurance concernée soit détenue par une institution de prévoyance adhérente et que son organe délibérant soit composé de représentants des employeurs et de représentants des salariés.

# CHARTRE DE MÉDIATION DES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE ET DE LEURS UNIONS

**9.** Un litige ne peut être examiné par le médiateur du CTIP lorsque :

- le demandeur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de son organisme assureur par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le demandeur a introduit sa demande auprès du médiateur du CTIP dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de son organisme assureur ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur du CTIP : les décisions rendues au titre de l'action sociale de l'organisme assureur ; le contrôle de la motivation des résiliations, les décisions d'augmentation des cotisations et les procédures de recouvrement des cotisations ne peuvent faire l'objet d'un recours auprès du médiateur du CTIP.

Dans tous les cas, le demandeur est informé par le médiateur du CTIP, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

**10.** Le recours au médiateur est gratuit. Les saisines sont rédigées en langue française et adressées soit par voie postale (Médiateur du CTIP, 10 rue Cambacérès, 75008 PARIS) soit à partir du site internet du CTIP, rubrique médiation ([www.ctip.asso.fr](http://www.ctip.asso.fr)).

**11.** Les organismes d'assurance adhérents à la présente charte s'engagent à répondre dans un délai maximum de cinq semaines à toutes les demandes

d'information ou de documents émanant du médiateur du CTIP. A défaut, l'avis de médiation pourra être rendu au vu des seuls éléments transmis par le participant.

**12.** Le médiateur du CTIP informe le demandeur qu'il conserve le droit de saisir les tribunaux et de se retirer à tout moment du processus de médiation. Le médiateur est informé sans délai de cette décision qui met fin à sa saisine.

**13.** Conformément à l'article 2238 du code civil, la prescription est alors suspendue à compter du jour où les parties auront convenu de recourir à la médiation.

**14.** Si l'institution de prévoyance ou l'union d'institutions de prévoyance estiment la prescription acquise avant saisine du médiateur du CTIP, elle doit en informer explicitement l'entreprise adhérente, le participant, le bénéficiaire ou l'ayant droit et le faire savoir, de façon motivée, au médiateur dès le premier échange de courrier avec ce dernier. A défaut, elle est réputée avoir renoncé au bénéfice de la prescription.

**15.** L'avis du médiateur, écrit et motivé, intervient dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de réception du dossier complet, notamment de la réception des éléments d'informations du demandeur et de la note de synthèse de l'organisme assureur visée à l'article 11 de la présente charte. Le médiateur en avise les parties, par voie électronique ou sur tout support durable.

Le médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

# CHARTRE DE MÉDIATION DES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE ET DE LEURS UNIONS

La durée moyenne du processus de médiation est de 5 mois à compter de la date à laquelle le médiateur a été saisi.

**16.** Tout avis rendu par le médiateur du CTIP précise qu'il a été établi en considération d'éléments de droit et d'équité, mais aussi dans un souci de règlement amiable qui ne saurait correspondre à une approche juridictionnelle. Les parties disposent d'un délai de réflexion raisonnable fixé par le médiateur pour accepter ou refuser la proposition.

**17.** La procédure de médiation et l'avis du médiateur sont confidentiels. Les parties intéressées et le médiateur peuvent exclusivement faire état de l'existence de la médiation, d'un accord ou d'un désaccord en fin de médiation.

**18.** L'avis rendu par le médiateur du CTIP ne lie pas les parties. La décision de ne pas suivre cet avis est adressée au médiateur du CTIP par la direction générale de l'organisme assureur concerné et portée à la connaissance de son président.

**19.** Le médiateur du CTIP rédige un rapport annuel sur son activité comprenant les informations prévues par le code de la consommation. Ce rapport ne désigne nommément ni les personnes physiques ni les organismes assureurs concernés. Il est transmis chaque année par le CTIP à ses membres, à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation ainsi qu'à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

**20.** Les médiateurs désignés par les organismes d'assurance adhérents à la présente charte se

coordonnent avec le médiateur du CTIP pour assurer une harmonisation des avis rendus et le tiennent régulièrement informé de leurs activités. En vue de la publication annuelle du rapport du médiateur du CTIP, ces médiateurs transmettent chaque année le bilan de leur activité comprenant les informations prévues par le code de la consommation.