



LA MÉDIATION
DE L'ASSURANCE

TRANSPPOSITION DE LA DIRECTIVE ADR

(TRANSPPOSITION OF THE ADR DIRECTIVE)

- Depuis le 1er janvier 2016:
- Nouveaux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation: obligation de mise en place d'un médiateur par tout professionnel dans le domaine de la consommation
- Sanction pénale: 3000 à 15000 €
- <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

- *Since 1st January 2016:*
- *New articles L.616-1 and R.616-1 of the Consumer Code: all professionals dealing with consumers must appoint a mediator*
- *Criminal offence: fine from 3000 to 15000 €*
- *<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>*

LISTE DES MÉDIATEURS

(REGISTER OF MEDIATORS)

- 52 médiateurs au 1er Aout 2017
- Secteur Financier: AMF (médiateur public); Médiateur de l'assurance ; Médiateur de la FBF ; Médiateur de l'ASF (médiation sectorielle)
- 15 Médiateurs de banques
- <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-consommation>

- *52 mediators on 1st August 2017*
- *Financial sector : AMF (public mediator); Médiateur de l'assurance, Médiateur de la FBF, Médiateur de l'ASF (sectorial mediation)*
- *15 bank mediators*
- *<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-consommation>*

LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE (LMA)

LMA en 2016*

15.000 saisines

25,4 collaborateurs (dont le Médiateur)

590 saisines/1 ETP

2.865 K€ de budget

<https://www.mediation-assurance.org>

*LMA in 2016**

Complaints: 15.000

Staff: 25,4 (including the Mediator)

590 complaints/1 FTE

Budget: 2.865 K€

<https://www.mediation-assurance.org>

AUTRES MEDIATION (OTHER MEDIATORS)

AMF 1406 saisines/ 7 ETP
(médiateur compris) 200 S/C

Minefe 5360 saisines/ 16 ETP
(médiateur compris) 335 S/C

Tourisme 2705 saisines /8 ETP
(médiateur compris) 338 S/C

Pour mémoire: le Défenseur des
droits mentionne 151 dossiers
par «délégué»

*AMF 1406 complaints/7 FTE
(including the mediator) 200 S/C*

*Minefe 5360 complaints/16 FTE
(including the mediator) 335 S/C*

*Tourism 2705 complaints/8 FTE
(including the mediator) 338 S/C*

*Reminder: the Defender of
Rights reported 151 dossiers for
each «delegate»*

CECMC

- Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation
- Etabli la liste des médiateurs
- Contrôle la conformité avec les textes
- Evalue l'activité des médiateurs
- <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission>

- *Consumer mediation evaluation and control commission (CECMC)*
- *Established the register of mediators*
- *Controls compliance with regulation*
- *Evaluates mediators activity*
- *<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission>*

EFFETS DE LA NOUVELLE PROCÉDURE

(EFFECTS OF THE NEW PROCEEDINGS)

- Nouvelle loi: 21 jours pour accepter le dossier; 90 jours pour rendre un avis
- ACPR: Recommandations aux entreprises: 2 mois pour prendre position
- Augmentation des effectifs +30% (40 collaborateurs)
- Augmentation des réclamations +53% (15000 en 2016)
- <https://www.mediation-assurance.org>

- *New regulation: 21 days to accept a complaint; the outcome is made available within 90 days*
- *ACPR: Recommendation to businesses: 2 months to express their point of view*
- *Increase in staff +30% (40 employees)*
- *Increase in complaints +53% (15000 in 2016)*
- *<https://www.mediation-assurance.org>*