



La Médiation  
Tourisme  
et Voyage

Le Médiateur

DE LA FEDERATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES

## PROTOCOLE D'ACCORD

Entre le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA), M. Francis FRIZON et le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), M Jean-Pierre TEYSSIER.

### OBJET DU PROTOCOLE

Le présent protocole d'accord a pour objet de :

1. Définir les champs de compétence des médiateurs FFSA et MTV dans le cadre de litiges portant sur des assurances vendues par des professionnels du voyage.
2. Définir les modalités de transmission des dossiers d'un service à l'autre.

### REPARTITION DES COMPETENCES ET COLLABORATION

Par le présent protocole, il est convenu que, dans le cadre de la vente de produits d'assurance par des professionnels du voyage:

- 1/** Le Médiateur de la FFSA sera compétent pour les litiges portant sur **l'exécution des garanties prévues au contrat d'assurance** (ex : date de prise en compte du sinistre, montant des remboursements...).
- 2/** Le Médiateur Tourisme et Voyages sera compétent pour les litiges relatifs à un **manquement à l'obligation d'information lors de la commercialisation de la prestation d'assurance** (ex : non remise du contrat d'assurance).
- 3/** En cas de réception par les services de l'un des médiateurs, d'un dossier relevant de la compétence du second médiateur, celui-ci sera **redirigé après en avoir averti le consommateur**.
- 4/** Les deux Médiations pourront travailler concomitamment sur un même dossier ou **solliciter au besoin leurs expertises mutuelles**.
- 5/** Pour la complète information des consommateurs, cette répartition fera l'objet d'une **information écrite sur les sites des deux Médiations**.

Francis FRIZON

Le 21/01/2014  
Médiateur de la FFSA

Jean Pierre TEYSSIER

Médiateur Tourisme et Voyages