

Règlement Mutualiste AA valant Note d'Information

Carac Epargne Vivre Ensemble

ENCADRE D'INFORMATION

En application de l'arrêté du 15 mai 2006

Nature	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Carac Epargne Vivre Ensemble</i> est une opération individuelle d'assurance sur la vie en euros.
Garanties offertes	<ul style="list-style-type: none">▪ Constitution d'une épargne par des versements libres (voir Articles AA1 - AA6) ;▪ En cas de vie : perception de l'épargne acquise sous forme de capital ou de rente viagère (article AA7.1) ;▪ En cas de décès : versement du capital décès aux bénéficiaires désignés par l'adhérent (Article AA1 - AA8) ;▪ Le capital en cas de vie ou en cas de décès est au moins égal aux versements effectués nets de frais (voir Articles AA7.1 et AA8.2).
Distribution d'excédents d'actifs	<ul style="list-style-type: none">▪ Le taux de bonification de l'épargne acquise est déterminé annuellement ; (voir Article AA6.2)
Disponibilité	<ul style="list-style-type: none">▪ La garantie comporte une faculté de rachat total ou partiel sauf acceptation du(des) bénéficiaire(s) désigné(s) (voir Article AA7) ;▪ En cas de rachat, les sommes sont versées par la Carac dans un délai de 2 mois maximum ;▪ Le bulletin d'adhésion comporte un tableau des valeurs minimales de rachat au cours des huit premières années.
Frais <i>(pour plus de détails, reportez-vous à la Fiche Tarifaire jointe à la demande d'adhésion)</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Frais à l'entrée et sur versements :<ul style="list-style-type: none">- Sur chaque versement : 2,44 % maximum.▪ Frais en cours de vie de la garantie :<ul style="list-style-type: none">- Frais sur épargne gérée : 0,55%.▪ Frais en cas de rachat :<ul style="list-style-type: none">- Aucune pénalité contractuelle.▪ Autres frais :<ul style="list-style-type: none">- Frais de dossier en cas d'obtention d'une avance (35 euros si le remboursement est prévu à la 1^{ère} année, 80 euros s'il est prévu après 1 ans).

- La durée de la garantie recommandée dépend notamment de la situation patrimoniale de l'adhérent, de son attitude vis-à-vis du risque, du régime fiscal en vigueur et des caractéristiques de la garantie choisie. L'adhérent est invité à demander conseil auprès de son conseiller.
- L'adhérent désigne ses bénéficiaires décès par acte sous seing privé ou par acte authentique. La clause bénéficiaire peut être modifiée à tout moment, sauf acceptation des bénéficiaires désignés. Le bulletin d'adhésion comporte une information sur les conséquences de la désignation du (des) bénéficiaire(s) et sur les modalités de cette désignation.

Cet encadré a pour objet d'attirer votre attention sur certaines dispositions essentielles du règlement mutualiste valant note d'information. Il est important que vous lisiez intégralement le règlement mutualiste valant note d'information et posiez toutes les questions que vous estimez nécessaires avant de signer la demande d'adhésion et le bulletin d'adhésion.

Carac Epargne Vivre Ensemble

Dispositions générales en vigueur au 01/09/2019

Préambule

La garantie Carac Epargne Vivre Ensemble est distribuée par le Crédit Coopératif, Société coopérative anonyme de Banque Populaire à capital variable – ayant son siège social au 12, boulevard Pesaro – CS 10002 – 92024 Nanterre Cedex - RCS Nanterre 349 974 931 – APE 6419 Z – courtier en assurance et en réassurance immatriculé à l’Orias sous le numéro 07 005 463.

Elle est gérée et assurée par la Carac, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, SIREN : 775 691 165, siège social : 159 avenue Achille Peretti, CS 40091, 92577 Neuilly-sur-Seine Cedex.

Article AA1 : Quel est l'objet de Carac Epargne Vivre Ensemble ?

Carac Epargne Vivre Ensemble est une opération d'assurance sur la vie à versements libres, qui a pour objet la constitution d'une épargne au profit de l'adhérent si celui-ci est vivant au terme de l'adhésion.

En cas de décès de l'adhérent avant le terme de l'adhésion, l'épargne acquise est remboursée au(x) bénéficiaire(s) désigné(s).

Carac Epargne Vivre Ensemble est régi par le Code de la mutualité.

Article AA2 : Quels sont les intervenants ?

L'organisme mutualiste réalisant cette opération d'assurance est la Mutuelle d'Épargne, de Retraite et de Prévoyance Carac, ci-après dénommée Carac.

La Carac est régie par le Code de la mutualité et est notamment soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité.

L'adhérent est la personne physique qui adhère à la Carac et à Carac Epargne Vivre Ensemble et sur la tête de laquelle repose la garantie. Il acquitte les versements et perçoit l'épargne acquise s'il est en vie au terme de l'adhésion. Il a la qualité de membre participant de la Carac.

Lorsque l'adhérent est mineur, les règles spécifiques relatives à l'incapacité civile et à la représentation sont applicables.

Peuvent seules adhérer au règlement mutualiste, les personnes ayant leur domicile fiscal en France, au sens de l'article 4 B du Code général des impôts.

Le(s) bénéficiaire(s) en cas de décès est (sont) la (les) personne(s) qui perçoit(ven)t l'épargne acquise en cas de décès de l'adhérent avant le terme de l'adhésion.

Article AA3 : Quelles sont les formalités d'adhésion ?

Une demande d'adhésion, le présent règlement mutualiste valant note d'information, une fiche tarifaire, les statuts et le règlement intérieur de la Carac sont remis à toute personne qui souhaite adhérer à la Carac et à Carac Epargne Vivre Ensemble.

Cette personne remplit, signe et date la demande d'adhésion en y précisant notamment le(s) bénéficiaire(s) du remboursement de l'épargne acquise en cas de décès. Elle joint à cette demande d'adhésion un versement.

En cas d'acceptation de cette demande, la Carac établit un bulletin d'adhésion qu'elle transmet au demandeur. Celui-ci

doit dater et signer ce bulletin d'adhésion et le remettre à la Carac dans les meilleurs délais. La signature du bulletin d'adhésion emporte acceptation des dispositions du présent règlement mutualiste et celles des statuts et du règlement intérieur de la Carac.

La validité de l'adhésion est subordonnée à 3 conditions :

1. l'encaissement effectif du versement ;
2. l'acceptation de la demande d'adhésion par la Carac ;
3. la remise à la Carac du bulletin d'adhésion signé et daté.

Lorsque l'adhésion est valable, le demandeur devient adhérent de la Carac à compter de la prise d'effet de l'adhésion définie à l'article AA4.1.

Article AA4 : Quelles sont la date de prise d'effet et la durée de l'adhésion ?

AA4.1 : La date de prise d'effet de l'adhésion

L'adhésion prend effet au premier jour du mois civil suivant celui au cours duquel a eu lieu la réception du premier versement par la Carac.

AA4.2 : La durée de l'adhésion

La durée de l'adhésion est de 8 ans. À l'issue de cette période, l'adhésion est automatiquement prorogée d'année en année par tacite reconduction. À tout moment, l'adhérent peut mettre fin à son adhésion en demandant son rachat total.

Un adhérent mineur ne peut pas recevoir son épargne avant son 18e anniversaire.

L'adhésion prend fin à la date de perception de l'épargne acquise.

Article AA5 : Quel est le délai de renonciation à l'adhésion ?

Tout adhérent a la faculté de renoncer, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au siège de la Carac sis 159 avenue Achille Peretti, CS 40091, 92577 Neuilly-sur-Seine Cedex, à son adhésion dans les trente jours calendaires révolus à compter du moment où il est informé que l'adhésion a pris effet.

La renonciation entraîne la restitution de l'intégralité des sommes versées, dans les 30 jours à compter de la réception de la lettre recommandée.

La lettre recommandée avec avis de réception devra être accompagnée de l'exemplaire original du bulletin d'adhésion, ainsi que d'une pièce justifiant de l'identité de l'adhérent ; elle pourra être rédigée en ces termes :

" Je soussigné(e), (nom, prénom de l'adhérent), demeurant à (adresse complète), déclare renoncer à mon adhésion à la Carac et à Carac Epargne Vivre Ensemble du..... (n° le cas échéant.....) et entends recevoir dans un délai maximum de 30 jours, la restitution de l'intégralité des sommes versées. Date et signature. "

L'adhésion, faisant l'objet de la renonciation, cesse de produire tout effet, y compris à l'égard du (des) bénéficiaire(s) en cas de décès.

Article AA6 : Comment se constituer une épargne ?

AA6.1 : Les versements

I) Principe

A) Quand, combien et comment verser ?

L'adhérent effectue des versements à sa convenance, sous réserve du respect d'un montant minimum par versement fixé par l'Assemblée Générale de la Carac ou le cas échéant, par le Conseil d'administration de la Carac par voie de délégation.

Les versements doivent être adressés à la Carac.

B) Quelle est la date de prise d'effet des versements ?

La date de prise d'effet de chaque versement est fixée au premier jour du mois civil suivant celui au cours duquel a eu lieu la réception du versement par la Carac.

C) Quels sont les frais prélevés sur chaque versement ?

Des frais sont prélevés sur chacun des versements. Ils n'entrent pas dans l'assiette de calcul de l'épargne.

Le taux de prélèvement de ces frais est fixé par l'Assemblée Générale de la Carac ou le cas échéant, par le Conseil d'administration par voie de délégation.

II) Les taxes prélevées sur les versements

La Carac applique sur le montant des versements effectués les taxes dues par l'adhérent conformément aux législations en vigueur, en vue de leur acquittement auprès des autorités compétentes.

AA6.2 : La rémunération

A) Taux d'intérêt technique

Chaque versement net de frais porte intérêt, pendant les huit premières années de l'adhésion, au taux minimum garanti en vigueur à la Carac lors de chaque versement.

Ce taux est fixé par le Conseil d'administration de la Carac en fonction du taux moyen des emprunts d'Etat et ne peut, en tout état de cause, excéder le taux d'intérêt technique maximum autorisé par la réglementation relative aux opérations d'assurance sur la vie et d'épargne. L'adhérent est informé annuellement du taux en vigueur.

A compter de la date de prorogation de l'adhésion, c'est-à-dire à compter de la 9^e année, un nouveau taux minimum garanti est appliqué annuellement : il s'agit du dernier taux en vigueur à la Carac déterminé par le Conseil d'administration de la Carac en fonction de la réglementation relative aux opérations d'assurance sur la vie et d'épargne. L'adhérent est informé annuellement du taux en vigueur.

Chaque versement net de frais commence à porter intérêt à compter du premier jour du mois civil suivant celui au cours duquel a eu lieu la réception du versement par la Carac.

La comptabilisation des intérêts s'effectue à terme échu par quinzaine le 15 et le 30 de chaque mois. En cas de rachat, la comptabilisation des intérêts cesse au 1^{er} jour de la quinzaine en cours lors de la demande de rachat.

B) Distribution d'excédents d'actifs

Chaque année, le Conseil d'administration de la Carac détermine, dans le rapport de gestion soumis pour adoption à l'Assemblée Générale, le taux de bonification de l'épargne acquise.

Article AA6 bis : Frais sur provisions mathématiques

Les provisions mathématiques sont soumises à un prélèvement de gestion de 0.55 % opéré sur l'épargne en compte (hors bonification de l'exercice).

Ce prélèvement est effectué :

- au 31 décembre de chaque exercice pour les garanties en cours à cette date ;

- lors de chaque perception de tout ou partie du capital réalisée en cours d'année : rachat partiel, rachat total et décès.

Article AA7 : Comment disposer de l'épargne acquise ?

L'adhérent peut disposer de l'épargne acquise en effectuant soit des rachats, soit des avances, sauf acceptation des bénéficiaires en cas de décès.

AA7.1 : Les rachats

À l'issue du délai de renonciation, à tout moment, l'adhérent peut demander le rachat partiel ou total de l'épargne acquise, arrêtée au premier jour de la quinzaine de la date de demande. Toute demande de rachat est effectuée par lettre ordinaire adressée au siège de la Carac sis 159 avenue Achille Peretti, CS 40091, 92577 Neuilly-sur-Seine Cedex. Elle précise l'option fiscale choisie. Dans le cas contraire, la réintégration des intérêts dans les revenus sera retenue.

Le rachat doit être payé dans un délai qui ne peut excéder deux mois à compter de la réception du dossier complet de la demande de rachat.

Au-delà de ce délai, les sommes non versées produisent de plein droit intérêt au taux légal majoré de moitié durant deux mois, puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au double du taux légal.

En cas de rachat total, la valeur de rachat est égale à l'épargne disponible à la date de la demande de rachat, c'est-à-dire les sommes investies hors frais, majorées des intérêts, minorées des rachats partiels et des frais sur épargne gérée.

Pour la période courant du 1^{er} janvier de l'année du rachat au 1^{er} jour de la quinzaine en cours lors de la demande de rachat, les intérêts sont calculés sur la base :

- du taux d'intérêt technique en vigueur lors de chaque versement pour les contrats de 8 ans ou moins ;
- ou du taux d'intérêt technique en vigueur au moment du rachat pour les garanties de plus de 8 ans.

En cas de rachat partiel, le montant racheté doit être au minimum de 400 euros et le solde de l'épargne restant en compte doit être au minimum de 800 euros. Le montant du rachat partiel vient en déduction de l'épargne acquise. Le montant du rachat partiel est versé sous forme de capital.

En cas de rachat total, l'adhérent a le choix entre :

- percevoir l'épargne acquise sous forme de capital diminué de l'avance (et ses intérêts) non remboursée(s) ;

Ou

- demander la transformation de ce capital en rente viagère immédiate. La transformation du capital en rente viagère n'est possible que si les conditions d'âge et de montant minimum de capital à transformer sont remplies.

Celles-ci sont fixées par l'Assemblée Générale de la Carac ou, le cas échéant, par le Conseil d'administration de la Carac par voie de délégation.

Cette transformation se fait sur la base des tarifs de rente appliqués par la Carac et des conditions en vigueur à la date de la transformation.

Les dispositions applicables à l'option rente viagère sont communiquées à l'adhérent, lors de son choix dans l'additif aux règlements mutualistes valant note d'information, qui

détaille les dispositions applicables à l'option « rente viagère ».

AA7.2 : Les avances

L'avance est un prêt consenti par la Carac à l'adhérent sur le montant de la valeur de rachat de sa garantie, moyennant le paiement d'intérêts par l'adhérent.

Elle peut être consentie, dans les conditions définies au règlement des avances en vigueur à la date de la demande.

Ce règlement est disponible sur simple demande.

AA7.3 : Formalités de règlement

Toute somme due par la Carac (en cas de demande d'avance ou de rachat total ou partiel) est payée à l'adhérent sur la production des pièces justificatives de son identité.

Article AA8 : Que se passe-t-il en cas de décès ?

En cas de décès de l'adhérent avant le terme de l'adhésion, le capital remboursable est versé aux bénéficiaires désignés.

AA8.1 : Les bénéficiaires en cas de décès

Les bénéficiaires en cas de décès de l'adhérent sont la ou les personnes ayant fait l'objet d'une désignation expresse et écrite par l'adhérent. En cas de pluralité de bénéficiaires désignés, l'adhérent doit préciser l'ordre de priorité de versement du capital et sa répartition.

Sauf acceptation expresse de ou des bénéficiaires, l'adhérent peut, à tout moment, modifier la désignation de ses bénéficiaires. Cette modification entre en vigueur à la date de la demande de modification faite par écrit par l'adhérent.

AA8.2 : Le capital remboursable

Le capital remboursable est égal à la valeur de l'épargne acquise arrêlée au premier jour de la quinzaine du décès de l'adhérent, diminuée de l'avance (et ses intérêts) non remboursée(s) par l'adhérent.

Pour la période courant du 1er janvier de l'année du décès au 1er jour de la quinzaine en cours lors du décès, les intérêts sont calculés sur la base du taux fixé par le Conseil d'administration à la fin de l'année précédant l'année du décès.

Si le taux d'intérêt technique en vigueur au moment où les versements ont été effectués est plus favorable, il est fait application de ce taux.

Le capital décès produit de plein droit intérêt, net de frais, dès la date du décès de l'adhérent, au taux et aux conditions fixés annuellement par le Conseil d'administration de la Carac. Ce taux ne peut être inférieur au taux le moins élevé des deux taux suivants :

- La moyenne sur les douze derniers mois du taux moyen des emprunts de l'Etat français, calculée au 1er novembre de l'année précédente ;
- Le dernier taux moyen des emprunts de l'Etat français disponible au 1er novembre de l'année précédente.

Le capital décès doit être payé dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de la réception du dossier complet permettant le traitement du décès.

Au-delà de ce délai, les sommes non versées produisent de plein droit intérêt au double du taux légal durant deux mois, puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au triple du taux légal.

Chaque bénéficiaire a le choix entre :

- percevoir ce capital ;
- ou
- réinvestir ce capital, en tout ou partie, sur une garantie Carac souscrite à son nom.

Sauf si le capital est réinvesti sur une garantie Plan Obsèques Carac (pour laquelle les frais sur versement sont maintenus), aucun frais sur versement n'est prélevé sur le montant du capital réinvesti si l'option réinvestissement est formulée au plus tard dans les 3 mois suivant le paiement du capital.

Dès lors que l'option réinvestissement est choisie, les dispositions du présent règlement mutualiste ne sont plus applicables ; seules sont applicables les dispositions générales du règlement mutualiste relatif à la garantie sur laquelle le capital a été réinvesti. Ce règlement mutualiste est remis lors de l'adhésion.

Le paiement ou le réinvestissement du capital est subordonné à la production par les bénéficiaires de l'acte de décès de l'adhérent, des pièces justificatives de l'identité et de la qualité des bénéficiaires et des pièces éventuellement requises par la législation fiscale en vigueur.

Article AA9 : Modifications

AA9.1 : Modifications émanant de l'adhérent

Les modifications de toute nature (bénéficiaires, etc.) doivent être adressées directement par l'adhérent à la Carac.

AA9.2 : Modifications émanant de la Carac

Toute modification apportée au présent règlement mutualiste relève de la compétence de l'Assemblée Générale de la Carac en application des règles définies dans les statuts de la Carac. Dans les cas et conditions limitativement prévus dans le Code de la mutualité, le Conseil d'administration de la Carac peut, néanmoins, par délégation de pouvoir donnée par l'Assemblée Générale, adopter des modifications au présent règlement mutualiste, qui doivent être ratifiées par l'Assemblée Générale.

L'adhérent est informé des modifications apportées au présent règlement conformément aux dispositions du Code de la mutualité.

Article AA10 : Communication annuelle

L'adhérent recevra tous les ans un relevé de compte lui indiquant les informations visées à l'article L.223-21 du Code de la mutualité, notamment le montant de la valeur de rachat de l'épargne acquise.

Article AA11 : Prescription

Conformément au Code de la mutualité, toutes actions dérivant des opérations d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription est portée à dix ans lorsque le bénéficiaire n'est pas l'adhérent.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où la Carac en a eu connaissance ;
- En cas de réalisation du risque, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite de la réalisation d'un risque.

Constituent des causes ordinaires d'interruption de la prescription au sens du Code civil :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ;
- La demande en justice, même en référé ou portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine est annulé par l'effet d'un vice de procédure ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou acte d'exécution forcée.

En revanche, l'interruption de la prescription peut être regardée comme non avenue lorsque la prescription est nulle par défaut de forme, si le demandeur se désiste de sa demande, s'il laisse périmer l'instance ou si sa demande est rejetée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par la mutuelle ou l'union au membre participant, en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et par le membre participant, le bénéficiaire ou l'ayant droit à la mutuelle ou à l'union, en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties à une opération individuelle ou collective ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Article AA12 : Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Dans le cadre des obligations légales et réglementaires qui s'imposent à l'ensemble des organismes financiers, la Carac peut être amenée à demander à son interlocuteur (adhérent ou tiers) des informations et justificatifs complémentaires selon la nature et/ou les montants de l'(des) opération(s) effectuée(s).

Article AA13 : Données personnelles

AA13.1 : Identité du responsable du traitement

Dans le cadre de ses relations avec ses adhérents, la mutuelle Carac, en sa qualité de responsable du traitement, recueille et traite des données à caractère personnel au sens du droit applicable en la matière.

AA13.2 : Coordonnées du Délégué à la Protection des Données (DPO)

Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPO ») peut être joint par courriel à l'adresse : dpo@carac.fr ou à l'adresse postale suivante : DPO - 159 avenue Achille Peretti - CS 40091 - 92577 Neuilly-sur-Seine Cedex, en joignant une pièce d'identité.

AA13.3 : Destinataires des données à caractère personnel collectées

Les destinataires des données à caractère personnel sont la mutuelle Carac, ses partenaires, et les autorités de contrôle.

AA13.4 Durée de conservation des données à caractère personnel des adhérents

Les données à caractère personnel de l'adhérent sont conservées durant toute la période d'exécution du contrat, puis durant la période visée par les différentes prescriptions légales.

AA13.5 : Droits des adhérents sur leurs données à caractère personnel vis-à-vis du responsable du traitement

L'adhérent dispose des droits suivants, conformément aux règles applicables en matière de protection des données à caractère personnel :

- demander l'accès et la rectification de ses données à caractère personnel,
- demander la limitation du traitement de ses données à caractère personnel,
- demander la suppression de ses données à caractère personnel,
- demander à exercer son droit d'opposition,
- formuler des directives post-mortem spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données à caractère personnel,
- exercer son droit à la portabilité.

Ces droits peuvent être exercés auprès du DPO de la mutuelle Carac, par courriel à l'adresse : dpo@carac.fr ou à l'adresse postale suivante : DPO - 159 avenue Achille Peretti - CS 40091 - 92577 Neuilly-sur-Seine Cedex, en joignant une pièce d'identité.

AA13.6 : Finalités et base juridique du traitement

La mutuelle Carac recueille et traite les données à caractère personnel de l'adhérent dans le cadre de ses relations avec lui pour les finalités suivantes :

- le respect du devoir d'information et de conseil,
- la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme,
- la gestion et l'exécution du contrat d'assurance conclu entre la Carac et l'adhérent,
- la prospection, la gestion de l'animation promotionnelle, ainsi que la réalisation d'études statistiques,
- la réalisation d'enquêtes et de sondages,
- le profilage afin de mieux identifier les besoins de l'adhérent en matière de contrats d'assurance.

Les données à caractère personnel de l'adhérent sont collectées sur le fondement de l'exécution du contrat conclu entre la Carac et l'adhérent, du respect des obligations légales et de l'intérêt légitime de la Carac.

AA13.7 : Droits de l'adhérent sur ses données à caractère personnel vis-à-vis de l'autorité de contrôle

L'adhérent dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL concernant ses données à caractère personnel.

Article AA14 : Réclamations et médiation

Pour toute réclamation liée à l'application du présent règlement mutualiste, aux statuts ou au règlement intérieur, l'adhérent peut s'adresser à son interlocuteur habituel via le formulaire de contact du site internet du Crédit Coopératif.

S'il n'obtient pas satisfaction, l'adhérent peut saisir le Service réclamation de la Carac :

Par courrier à l'adresse suivante : Carac Service Réclamation - 159 avenue Achille Peretti, CS 40091, 92577 Neuilly-sur-Seine Cedex ;

Par voie électronique : en remplissant le formulaire de contact du service réclamation sur le site internet www.carac.fr.

Dans tous les cas, l'adhérent recevra un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation sauf si une réponse lui est apportée dans ce délai. L'adhérent recevra une réponse du service réclamation au plus tard deux mois à compter de la réception de la réclamation.

En dernier recours et après épuisement des procédures internes de règlement des réclamations, l'adhérent peut saisir gratuitement le médiateur interne de la Carac.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement en langue française :

Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur - 159 avenue Achille Peretti, CS 40091, 92577 Neuilly-sur-Seine Cedex ;

Par voie électronique : en remplissant le formulaire de contact du Médiateur sur le site internet www.carac.fr

Par mail à l'adresse suivante : mediation@carac.fr.

La demande doit être accompagnée des pièces justificatives.

Après réception du dossier complet, le Médiateur rend un avis motivé dans les quatre-vingt-dix (90) jours au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Toutefois, dans les cas

exceptionnels où ce délai se révèle insuffisant, le Médiateur en informe, de façon motivée, les deux parties.

Pour plus d'information sur la médiation, veuillez consulter la Charte de la médiation sur le site internet de la Carac.

Article AA15 : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

Conformément au Code de la mutualité, la Carac est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sise 4 place de Budapest – 75 436 Paris.