

Règlement Mutualiste C

valant Note d'Information

Rente Viagère Immédiate

Carac, mutuelle d'épargne de retraite et de prévoyance

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité

**UN REVENU
RÉGULIER**
garanti à vie
dès à présent



Dispositions générales
en vigueur au 02/07/2020



Rente Viagère Immédiate Carac

ENCADRÉ D'INFORMATION

En application de l'arrêté du 15 mai 2006

Nature



- La Rente Viagère Immédiate Carac est **une opération individuelle d'assurance sur la vie** en euros.

Garanties offertes



- **Constitution d'une rente viagère immédiate**, à titre onéreux, au profit de l'adhérent (voir Articles C1 et C3).
- **Choix du mode de capitalisation** (voir Article C3) :
 - Rente constituée "à capital réservé" : versement du capital décès, au moins égal à 70 % des sommes versées nettes de frais au(x) bénéfice(s) désigné(s) ;
 - Rente constituée "à capital aliéné" : aucune somme n'est remboursée au décès de l'adhérent, en contrepartie, le montant de la rente est plus élevé qu'à capital réservé.
- **À l'adhésion**, au plus tôt à l'âge de 50 ans, l'adhérent fait le choix de la perception (voir Article C3) :
 - d'une rente viagère à son seul profit, ou
 - d'une rente viagère réversible à son décès (le montant de la rente est alors plus faible et est fonction du taux de réversion choisi).

Distribution d'excédents d'actifs



- Le **taux de bonification** est déterminé annuellement (voir Article C18).

Disponibilité



- La **garantie** ne peut faire l'objet de rachats.

Frais



(Pour plus de détails, reportez-vous à la
Fiche Tarifaire jointe à la demande
d'adhésion.)

- **Frais à l'entrée et sur versements** :
 - Sur chaque versement : 2,44 %.
- **Frais en cours de vie de la garantie** :
 - Frais sur provisions mathématiques : 0,55 %.
- **Autres frais** : néant.



- 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 la Carac.

- 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.

Rente Viagère Immédiate Carac

Dispositions générales en vigueur au 02/07/2020

Article C1 : Quel est l'objet de la Rente Viagère Immédiate Carac ?

La Rente Viagère Immédiate Carac a pour objet la constitution d'une rente viagère immédiate au profit de l'adhérent, si celui-ci est vivant à la date d'entrée en jouissance.

La Rente Viagère Immédiate Carac est régie par le Code de la mutualité.

Article C2 : 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 la Rente Viagère Immédiate Carac et sur la tête de laquelle repose la garantie. Il acquitte les versements et perçoit la rente. Il a la qualité de membre participant de la Carac.

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) désignée(s) par l'adhérent. Le(s) bénéficiaire(s) perçoit(vent) lors du décès de l'adhérent le capital réservé.

Article C3 : Comment est constituée la rente ?

L'adhérent a le choix entre deux modes de capitalisation possibles :

- à capital réservé au profit de son (ses) bénéficiaire(s). Cette option signifie qu'au décès de l'adhérent, quelle qu'en soit la date, un capital est payé au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) par l'adhérent. Ce capital correspond à au moins 70 % des sommes versées en mode capital réservé, diminuées des frais prélevés sur ces versements. Ce pourcentage est fixé par l'Assemblée Générale de la Carac ou le cas échéant, par le Conseil d'administration par voie de délégation, afin d'assurer la continuité du service de la rente à l'adhérent, en fonction de la variation du taux minimum d'intérêt technique.

Seuls les versements postérieurs à la modification de ce pourcentage sont impactés.

- à capital aliéné. Cette option signifie qu'au décès de l'adhérent, aucune somme n'est remboursée à quiconque. En contrepartie, la rente acquise par des versements identiques est plus élevée qu'à capital réservé.

Quel que soit le mode de capitalisation choisi, l'adhérent a également le choix entre :

- la constitution d'une rente viagère immédiate à son seul profit ;

- la constitution d'une rente viagère immédiate à son profit, réversible au profit de son conjoint, de son partenaire de pacte civil de solidarité (PACS) ou de son concubin survivant.

Conformément au Code de la mutualité, les rentes viagères immédiates et les rentes viagères en cours de service ne peuvent être rachetées.

Article C4 : 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 la Rente Viagère Immédiate Carac.

Cette personne remplit, signe et date la demande d'adhésion en y précisant notamment son état civil, le mode de capitalisation choisi, le(s) bénéficiaire(s) des capitaux réservés (si l'option « capital réservé » a été retenue). Elle indique aussi si elle choisit la réversion au profit de son conjoint, partenaire de pacte civil de solidarité (PACS) ou concubin selon les modalités définies à l'article C16 du présent règlement mutualiste. 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 C6 du présent règlement.

Article C5 : Quelles sont les conditions d'adhésion ?

Seuls peuvent adhérer à la Rente Viagère Immédiate Carac, les membres participants de la Carac âgés de 50 ans à 85 ans à la date de prise d'effet de l'adhésion.

Article C6 : Quelle est la date de prise d'effet de l'adhésion ?

L'adhésion produit ses effets à compter de la date du premier versement.

Article C7 : Quel est le délai de renonciation ?

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 trente 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 la Rente Viagère Immédiate Carac 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 C8 : Quels sont les montants minimums, les modalités et la durée des versements ?

Les montants minimums de versement sont fixés par l'Assemblée Générale de la Carac ou le cas échéant, par le Conseil d'adminis-

tration de la Carac par voie de délégation. Les versements doivent être adressés à la Carac.

Aucune durée minimum de versement n'est requise.

L'adhérent doit être âgé de 85 ans au plus lorsqu'il effectue un versement complémentaire.

Article C9 : 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.

Article C10 : Quels sont les frais et taxes prélevés sur les versements ?**C10.1 : Les frais prélevés sur les versements**

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

C10.2 : 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.

Article C11 : Que perçoit l'adhérent ?

L'adhérent perçoit une rente viagère qui résulte de la somme des fractions de rentes constituées par chaque versement qu'il a effectué, à laquelle s'ajoutent les bonifications déterminées par le Conseil d'administration de la Carac.

Article C12 : À partir de quand l'adhérent perçoit-il sa rente ?

L'entrée en jouissance de la rente est subordonnée à la condition minimale de cinquante ans d'âge à la date de prise d'effet de l'adhésion.

L'adhérent perçoit sa rente sous forme d'arrérages en fonction des dates de prise d'effet suivantes :

1. La date de prise d'effet des fractions de rente, est fixée au premier jour du 3^e mois qui suit celui au cours duquel le versement a été effectué à la Carac.
2. La date de prise d'effet du supplément de rente résultant de l'aliénation du capital réservé est fixée au 1^{er} jour du mois de la demande d'aliénation.
3. La date de prise d'effet de la rente de réversion visée à l'article C16 est fixée au 1^{er} jour qui suit le décès de l'adhérent.

Article C13 : Quelles sont les échéances et les modalités de paiement des arrérages de rente ?

Les arrérages de rente sont payés semestriellement et à terme échu, par virement à un compte courant postal, à un compte bancaire ou à un compte à la Caisse d'Épargne ouvert au nom du bénéficiaire de la rente.

Ils peuvent également être versés, à la demande de l'adhérent titulaire de la rente, en tout ou partie, par report sur sa garantie Compte Épargne Carac et/ou Compte Épargne Famille et/ou Carac Épargne Plénitude et/ou Carac Épargne Vivre Ensemble ou celle(s) de son conjoint, partenaire de pacte civil de solidarité, concubin, descendant, ascendant ou collatéral. Les dates de paiement sont fixées aux 30 juin et 31 décembre de chaque année.

Pour percevoir ses arrérages de rente, l'adhérent doit justifier du fait qu'il est en vie. Pour ce faire, il devra retourner à la Carac et sur demande de celle-ci, une attestation sur l'honneur dûment complétée et signée par ses soins.

La Carac pourra également accepter tout autre document qu'elle jugera satisfaisant pour établir la preuve de l'existence de l'adhérent.

À défaut, le paiement de la rente est suspendu.

Article C14 : L'option report d'arrérages

Cette option consiste pour l'adhérent à demander que ses arrérages de retraite soient reversés dans le cadre des dispositions générales du Compte Épargne Famille définies dans le règlement mutualiste F et/ou Compte Épargne Carac définies dans le règlement mutualiste E et/ou Carac Épargne Plénitude définies dans le règlement mutualiste T et/ou Carac Épargne Vivre Ensemble définies dans le règlement mutualiste O.

Article C15 : L'adhérent peut-il modifier le mode de capitalisation de sa rente ?

Le mode de capitalisation est modifiable à tout moment pour les versements à venir. La prise d'effet du changement de mode de capitalisation est fixée au premier jour du mois de la demande. Ce changement s'applique aux seuls versements effectués à compter de cette date de prise d'effet.

L'adhérent qui a constitué sa rente à capital réservé peut, afin d'augmenter sa rente, transformer tout ou partie du capital remboursable au décès en rente à capital aliéné tant que les bénéficiaires du capital remboursable au décès n'ont pas accepté leur désignation. La prise d'effet de l'aliénation est fixée au 1er jour du mois de la demande de l'adhérent. Cette option est irréversible.

Article C16 : L'adhérent peut-il modifier son choix pour la rente de réversion ?

Quel que soit le mode de capitalisation, l'adhérent peut choisir, au moment de l'adhésion, que sa rente soit transformée en une rente réversible sur la tête de son conjoint, de son partenaire de pacte civil de solidarité (PACS) ou de son concubin survivant. Cette rente est dite de réversion. Elle ne procure pas la qualité d'adhérent au bénéficiaire de la rente, lequel ne saurait exercer les droits du souscripteur.

Au moment où l'adhérent fait le choix de la réversion au profit de son conjoint, de son partenaire de pacte civil de solidarité (PACS) ou de son concubin, ce dernier doit avoir un âge compris entre 50 ans et 85 ans.

Le taux de réversion, choisi par l'adhérent, est fixé en pourcentage de la rente de l'adhérent : 50 %, 60 % ou 100 %. Le choix d'un

taux est définitif.

Lorsque l'option rente de réversion est choisie, la rente de l'adhérent subit une réduction déterminée par un tarif spécial établi selon la réglementation en vigueur. Le choix pour la rente de réversion peut être refusé par la Carac lorsque cette opération réduit la rente de l'adhérent à un montant annuel inférieur à 77 euros ou lorsque la rente annuelle de réversion est, elle-même, inférieure à ce montant.

Le choix de la rente de réversion est irréversible.

La rente de réversion est versée au conjoint, partenaire de pacte civil de solidarité (PACS) ou concubin survivant à partir du décès de l'adhérent.

Article C17 : Que se passe-t-il en cas de décès de l'adhérent ?

C17.1 : Capital remboursable en cas de décès

Pour les rentes constituées à capital réservé, le capital inscrit au compte est remboursé au décès de l'adhérent au(x) bénéficiaire(s) désigné(s).

Un adhérent ayant effectué des versements à capital réservé, peut, à tout moment, modifier la désignation de ses bénéficiaires, sauf si le ou les bénéficiaires désignés antérieurement ont déjà accepté la désignation faite à leur profit. Cette modification entre en vigueur à la date de la demande de modification faite par écrit par l'adhérent.

Le montant remboursable est égal à au moins 70 % des versements effectués en mode capital réservé diminués des frais pré-

levés sur les versements et augmentés, le cas échéant, de la bonification déterminée par le Conseil d'administration de la Carac.

Ce pourcentage est fixé par l'Assemblée générale de la Carac ou par le Conseil d'administration par voie de délégation.

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.

Le paiement est effectué aux bénéficiaires désignés, sur la production :

1. de l'acte de décès ;
2. des pièces justificatives de l'identité et de la qualité des bénéficiaires ;
3. des pièces éventuellement requises par la législation fiscale.

Le montant du capital réservé peut être réinvesti (option réinvestissement), en tout ou partie, sur une garantie Carac souscrite au nom du bénéficiaire optant pour le réinvestissement.

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 présentes dispositions générales 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.

C17.2 : Prorata d'arrérages dus à la suite du décès

Les arrérages restant dus à la date du décès du bénéficiaire de la rente sont acquis aux héritiers, sous réserve qu'ils atteignent au moins la somme de 15 euros.

Lorsque l'héritier perçoit un prorata d'arrérages supérieur au montant normalement dû à la suite du décès du bénéficiaire de la rente, la Carac procède au recouvrement du trop-perçu si celui-ci est supérieur ou égal à la somme de 15 euros.

Article C18 : Les bonifications octroyées par la Carac

Le Conseil d'administration de la Carac détermine annuellement, dans le rapport de gestion soumis pour adoption à l'Assemblée Générale, les taux de bonification ap-

plicables, sous réserve de l'application des statuts de la Carac.

Article C19 : Modifications

C19.1 : Modifications émanant de l'adhérent

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

C19.2 : Modifications émanant de la Carac

Conformément aux dispositions du Code de la mutualité et des statuts de la Carac, les règlements mutualistes sont adoptés par le Conseil d'Administration de la Carac dans le respect des règles générales fixées par l'assemblée générale.

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

Article C19 bis : 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.

Article C20 : 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 annulée 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 C21 : 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 C22 : Données personnelles

C22.1 - 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.

C22.2 - 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.

C22.3 - Destinataires des données à caractère personnel collectées

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

C22.4 - 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.

C22.5 - 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.

C22.6 - 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.

C22.7 - Droits de l'adhérents 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 C23 : 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 de la Carac.

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 C24 : 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.



Carac
Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité
SIREN : 775 691 165

Siège : 159, Avenue Achille Peretti - CS 40091 - 92577 NEUILLY-SUR-SEINE cedex
N° CRISTAL : 0 969 32 50 50 (Appel non surtaxé)
www.carac.fr |