

## Argent

## Un conflit avec votre assureur? Appelez le médiateur, c'est gratuit!

En cas de litige avec un assureur, le service unique de médiation, mis en place en septembre 2015, est un recours intéressant et gratuit, avant d'envisager des poursuites judiciaires souvent longues et coûteuses.

Par Agnès Lambert, illustration Thomas Baas.



Notre expert,  
**Philippe Baillot**,  
médiateur unique  
de l'assurance.

**P**as moins de 13 millions de sinistres sont déclarés chaque année. Une poignée d'entre eux seulement débouchent sur un litige entre assureur et assuré (refus d'indemnisation, contestation du montant de celle-ci...). Lorsque c'est le cas, l'assuré doit s'adresser au service réclamations de sa compagnie d'assurances. Si le désaccord persiste, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, il peut appeler, gratuitement, le médiateur unique de l'assurance.

### Le nombre de saisines en hausse en 2018

Compétent pour les litiges liés aux sociétés d'assurances, aux mutuelles, mais aussi aux courtiers adhérents du dispositif, ce service unique de médiation, mis en place le 1<sup>er</sup> septembre 2015, a remplacé les différents offices existant auparavant au sein de certaines grandes compagnies ou d'associations professionnelles. Il a reçu l'année dernière 16 150 dossiers,

et a vu le nombre de ses saisines augmenter de 18 % au premier trimestre 2018. Pas de quoi s'affoler pourtant, selon Philippe Baillot, le médiateur de l'assurance: « La hausse des réclamations envoyées témoigne davantage d'une meilleure connaissance par le consommateur de l'existence de ce service plutôt que d'une recrudescence des litiges. »

### Un arbitrage favorable à l'assuré dans 28 % des cas

Les différends concernant l'assurance de biens (voiture, multirisque habitation...) représentent 56 % des saisines, ceux liés aux contrats de prévoyance, 35 %, et ceux relatifs à l'assurance-vie, 10 %. A chaque fois, le médiateur dispose d'un délai de quatre-vingt-dix jours pour rendre son avis. Ce dernier est favorable au consommateur dans 28 % des cas. S'il ne l'est pas, celui-ci peut toujours saisir la justice. « En cas d'ambiguïté sur une clause de contrat, nous interprétons systématiquement celle-ci en faveur de l'assuré, explique le médiateur.

C'est aux compagnies d'assurances d'améliorer l'information du consommateur pour éviter les incompréhensions. Dans de nombreux dossiers, le litige pourrait être évité grâce à la lecture attentive du contrat par l'assuré lors de la souscription, pour connaître l'étendue de ses garanties et, après un sinistre, pour respecter les obligations déclaratives. » Le contrat d'assurance ne peut fonctionner que si la marche à suivre est respectée. Vous ne pourrez pas, par exemple, vous faire indemniser après un dégât des eaux si vous réparez sans conserver aucune preuve du sinistre. De même, vous ne serez pas pleinement couvert si vous avez minoré le nombre de pièces de votre logement pour minimiser le montant de votre assurance habitation. ■

