



ARGENT

Recourir à la Médiation de l'Assurance

Vous êtes en désaccord avec votre assureur concernant l'application ou l'interprétation de votre contrat ? La Médiation de l'Assurance (LMA) peut vous aider à trouver une solution à l'amiable. Une démarche gratuite pour l'assuré. Mode d'emploi.

La Médiation de l'Assurance (LMA) est une autorité indépendante. Elle est née en 2015 de la fusion entre les médiateurs des anciennes Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) et du Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA). Elle a ensuite bénéficié de la réglementation relative aux réclamations, une recommandation du 14 novembre 2016 de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) imposant aux assureurs de mentionner, dans leur réponse, les coordonnées du médiateur compétent.

La Médiation de l'Assurance constitue une voie de recours supplémentaire pour les assurés en désaccord avec la décision de rejet de leur récla-

mation par les services de leur assureur ou de leur mutuelle. Elle leur permet de disposer d'un avis circonstancié du médiateur à l'issue de l'instruction de la demande.

Les conditions pour bénéficier des services de la médiation

Pour bénéficier des services de la médiation, le contrat doit être souscrit auprès d'une entreprise adhérente à la Médiation de l'Assurance, qualité facilement vérifiable sur le contrat, la réponse à la réclamation ou la liste des adhérents figurant sur le site Internet www.mediation-assurance.org.

Sur le plan pratique, le Code de la consommation (art. L.612-2) permet à l'assuré de saisir le médiateur



Contactez la Médiation de l'Assurance :

- Par courrier : TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- En ligne sur le site www.mediation-assurance.org

dans l'année qui suit sa réclamation. Il ne pourra le faire qu'après avoir exploité toutes les voies de recours internes selon les étapes suivantes : tout d'abord, l'assuré doit faire part de son désaccord à son interlocuteur habituel. À défaut d'entente, il doit adresser une réclamation écrite au service clients de l'entreprise, en indiquant ses coordonnées, les références de son contrat et l'exposé de sa réclamation. L'assureur apporte

une réponse écrite en respectant les recommandations de l'ACPR) sur le traitement des réclamations. Si l'assuré demeure insatisfait, il peut exercer un recours hiérarchique au sein de l'entreprise d'assurances, le médiateur étant souvent amené à rappeler cette étape souvent omise. Enfin, le litige ne doit pas être porté devant un autre médiateur ou les tribunaux, dont la saisine reste possible sans recours préalable au médiateur. Toute clause contraire qui figurerait au contrat doit être considérée comme illicite (*Cour de cassation, 1^{re} chambre civile, 16 mai 2018, n°17-16.197*).

Saisir le médiateur

Il est possible de saisir le médiateur par courrier (recommandé de préférence) ou sur le site Internet de la Médiation de l'Assurance. L'assuré peut également en confier le soin à un avocat ou, par exemple, à une association de consommateurs. Ce sera notamment le cas si le conseil a été mandaté dans le cadre de la réclamation auprès de l'assureur.

La saisine va interrompre la prescription, un recours judiciaire demeurant possible en cas d'échec de la médiation. Outre les justificatifs d'identification du réclamant et du contrat, le dossier déposé devra comporter un résumé du litige et la copie des écrits échangés.

À réception de la saisine, le médiateur se prononce sur sa validité dans un

délai de 21 jours. Dans l'affirmative, il notifie la saisine par courrier postal aux parties concernées et procède à l'instruction de la réclamation à partir des pièces reçues, en sollicitant de l'assureur un éventuel complément d'information et une note de synthèse détaillée sur le litige. Il l'informe également de la faculté de formuler une proposition de règlement amiable sans attendre l'analyse du dossier, auquel cas la proposition doit transiter par le médiateur. Si la proposition est refusée par l'assuré, la procédure de médiation se poursuit.

L'avis rendu par la Médiation de l'Assurance

L'avis du médiateur est matérialisé par un courrier adressé aux représentants des parties, dans un délai de trois mois à réception du dossier complet. Particulièrement détaillé et didactique, il est définitif et reflète la neutralité, l'impartialité et l'indépendance inhérentes à la mission d'arbitrage.

L'avis peut être défavorable à l'assuré, le médiateur étant conduit à considérer la réclamation non fondée. L'équité peut toutefois motiver l'avis du médiateur, le différenciant en cela des décisions de justice prises sur la base de la règle de droit, et le conduire à demander à l'assureur de formuler une proposition amiable, en invitant ensuite l'assuré à l'accepter. Si la solution proposée ne satisfait pas l'une ou l'autre des parties, elles restent libres de ne pas l'appliquer, confor-

La Médiation de l'Assurance en chiffres

- 15 389 demandes d'intervention
- 2 543 propositions de solution
- 904 lettres de préconisation
- 404 accords amiables

(www.mediation-assurance.org)

mément à la Charte de la Médiation. L'avis ne s'impose pas plus à l'assureur qu'à l'assuré, qui peut porter le litige devant le tribunal compétent, le délai de prescription ayant recommencé à courir depuis l'avis.

Selon les données publiées par La Médiation de l'Assurance, sur 15 389 saisines enregistrées en 2018, 5 000 ont été éligibles avec un très faible nombre ayant connu des suites judiciaires, ce qui démontre la réussite du dispositif de médiation. L'autre succès de la Médiation de l'Assurance est l'attention que porte la profession à ses publications, notamment ses rapports annuels qui comportent des recommandations de bonnes pratiques destinées à faciliter les relations entre assureurs et assurés.

UNION NOTARIALE FINANCIÈRE
UNOFI

DÉCOUVREZ LA NOUVELLE FORMULE «CONSEILS DES NOTAIRES»



Tous les 3 mois, 100 pages de conseils



Tous les mois, le fil des actus



2 hors-séries



Quotidiennement, la nouvelle application mobile en accès illimité

conseils
des notaires

ABONNEZ-VOUS !

en ligne sur www.notaires.fr
ou par téléphone au 03 20 12 86 07

55€
PAR AN