L'expérience de l'assureur en matière de médiation ou de règlement des litiges à l'amiable

Catherine Paris
Head of Technical Claims Ethias
Professeur ULiège

Plan

- Différends portant sur l'exécution du contrat d'assurance
- Différends entre l'assuré et un tiers autre que l'assureur => Comment l'assureur peut-il promouvoir la médiation ?

Différends portant sur l'exécution du contrat d'assurance

- Un fil conducteur : recherche du règlement à l'amiable
 - Limites
- Service de gestion des plaintes au sein de chaque entreprise d'assurances
- Ombudsman des assurances

Différends portant sur l'exécution du contrat d'assurance

- Ombudsman des assurances
 - Organisation
 - Origine : initiative du secteur
 - Ensuite : arrêté royal du 21 juin 2006
 - Aujourd'hui : art. 302 et 303 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances
 - « Système extrajudiciaire de traitement des plaintes chargé de contribuer à résoudre les différends entre les entreprises d'assurances ou les intermédiaires d'assurances et leurs clients, en rendant un avis ou en intervenant en qualité de médiateur » (art. 302, § 1^{er})

Différends portant sur l'exécution du contrat d'assurance

- Ombudsman des assurances
 - Missions
 - Examiner toute plainte des preneurs d'assurance, assurés, bénéficiaires et tiers ayant un intérêt à l'exécution d'un contrat d'assurance portant sur les activités des entreprises ou des intermédiaires des assurances
 - Proposer une solution
 - Faire de la médiation pour faciliter la résolution à l'amiable des litiges qui font l'objet d'une plainte
 - Formuler des avis et des recommandations à l'intention des entreprises d'assurances et des intermédiaires d'assurances

Différends portant sur l'exécution du contrat d'assurance

- Ombudsman des assurances
 - Rapport d'activités 2016
 - 5604 demandes d'intervention (+ 8 %) (hors appels téléphoniques)
 - 88 % concernent les entreprises d'assurances
 - Demandes de renseignements (12 %)
 - Renvoi vers le service d'accueil de l'entreprise (24 %)
 - Enquête auprès de l'entreprise concernée
 - Solution favorable pour le consommateur (51 %)

Différends portant sur l'exécution du contrat d'assurance

- Ombudsman des assurances
 - Rapport d'activités 2016
 - Principales branches d'assurances concernées
 - Automobile
 - Incendie
 - Vie
 - Soins de santé
 - Divers motifs de mécontentement
 - Prime
 - Refus d'intervention en cas de sinistre
 - Formalités de résiliation

Comment l'assureur peut-il promouvoir la médiation?

- Contexte ou champ d'application
 - Sinistres 'protection juridique'
 - Défense des intérêts de l'assuré
 - Promotion du recours à un outil performant qui rencontre les intérêts de l'assuré
- Approche positive de l'assureur
 - Besoin humain : éviter les dégâts collatéraux d'une procédure
 - Aspect économique : prix de la garantie doit rester abordable
 - Rapidité

Comment l'assureur peut-il promouvoir la médiation ?

- Contenu de la garantie
 - Prise en charge des frais sans franchise
 - Couverture de certains conflits exclusivement sous l'angle de la médiation (garantie 'de base' >< garantie 'accès au droit')
 - Litige de voisinage
 - Pollution d'origine non accidentelle
 - Droit des personnes et de la famille
 - Réseau de médiateurs agréés

Comment l'assureur peut-il promouvoir la médiation ?

- Obstacles ou contraintes
 - Perception de la médiation par les assurés
 - Paiement de la prime => droit à l'avocat librement choisi
 - Médiation = concession ou 'sous-garantie'
 - Stade avancé du différend
 - Rôle de l'assureur
 - Convaincre l'assuré
 - Convaincre le tiers ?
 - ⇒ Rôle du médiateur (garantie de succès)

Comment l'assureur peut-il promouvoir la médiation ?

■ En pratique

- Hypothèses 'type'
- Droit de l'assuré de choisir le médiateur (art. 156 de la loi relative aux assurances)
- Prise en charge de l'intégralité du coût de la médiation
 - Honoraires du médiateur
 - Le cas échéant, honoraires d'un expert sollicité par le médiateur (ex. dégât des eaux)