

# Saisir le médiateur des assurances

Votre assureur refuse de vous indemniser, il veut vous appliquer un malus que vous considérez injustifié, il prétend modifier votre contrat... Vous pouvez saisir le médiateur des assurances.

## La règle de droit

Le médiateur des assurances est une personne indépendante qui a pour mission de donner un avis sur les litiges dont il est saisi et qui opposent les assurés aux assureurs.

Les règles de la médiation sont fixées par deux chartes : celle appliquée par la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA, regroupant Axa, Gan, la MMA...) et celle appliquée par le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (Gema, regroupant la Macif, la Matmut, la Maaf...).

Les assureurs peuvent décider de nommer leur propre médiateur ou d'avoir recours au service de médiation mis en place par la FFSA ou le Gema.

Vous pouvez saisir le médiateur lorsqu'un litige vous oppose à votre propre assureur après avoir épuisé toutes les voies de recours interne. Le médiateur des assurances (mais pas celui des mutuelles) est également compétent en cas de litige vous opposant à l'assureur du responsable d'un sinistre.

Après avoir examiné votre dossier, le médiateur doit rendre un avis motivé, dans les 3 mois du jour où il a été saisi selon la charte FFSA, dans les 6 mois selon celle du Gema.

S'il s'agit d'un litige couvert par la charte FFSA, l'avis ne lie pas les parties : l'assuré comme l'assureur conservent le droit de porter le litige en justice.

En revanche pour les litiges couverts par la charte du Gema, si l'avis vous est favorable, il s'impose à la mutuelle.

Mais si le médiateur lui donne raison, vous restez libre de porter l'affaire en justice.

## Vos démarches

Déposez une réclamation écrite auprès de votre assureur. En cas d'échec, vous devez ensuite adresser votre réclamation au service clientèle de votre assureur.

Ce n'est qu'après avoir épuisé toutes les procédures internes de règlement des litiges que vous pourrez saisir le médiateur : votre compagnie doit vous fournir ses coordonnées – figurant normalement aux conditions générales de vos contrats – ou écrivez au service Médiation assurances qui vous orientera vers le médiateur compétent.

Pour le saisir, il suffit de lui envoyer un courrier dans lequel vous joindrez les pièces du dossier en votre possession (notamment, vos précédents échanges de courrier).

*Source : Le Particulier*

## *Si le litige persiste...*

*Si le médiateur ne vous donne pas satisfaction ou si la compagnie d'assurances ne se plie pas à l'avis du médiateur qui vous est favorable, vous pouvez saisir le tribunal compétent. Mieux vaut le faire dans les 2 ans suivant le sinistre, même si le recours à la médiation suspend ce délai.*

A ....., le .../.../...

*Monsieur le Médiateur des assurances,*

*Je suis en litige avec mon assureur, la compagnie..... (voir le contrat d'assurance ci-joint).*

*En effet, j'ai été victime d'un cambriolage le .../.../... alors que j'étais à l'étranger. Je n'ai donc découvert les faits qu'à mon retour en France, le .../.../... .*

*J'ai immédiatement porté plainte et déclaré le sinistre à mon assurance.*

*Mais la compagnie ..... refuse de me garantir et prétend que j'ai déclaré le sinistre tardivement.*

*En dépit de plusieurs courriers échangés, mon assurance et, en dernier lieu, le service réclamation, reste sur sa position.*

*Il est pourtant établi que M. ...., mon voisin de palier qui a découvert le cambriolage, n'a pas pu me joindre.*

*C'est donc à tort que la compagnie ..... refuse de prendre en charge le dommage que j'ai subi.*

*C'est la raison pour laquelle je vous remercie de bien vouloir faire connaître votre avis sur ce litige.*

*Je me tiens bien entendu à votre disposition pour tout complément d'information et vous prie de croire....*

*Veillez agréer...*

*Signature*

*PJ : contrat d'assurance, courriers, témoignages...*