

## MÉDIATION EN ASSURANCE

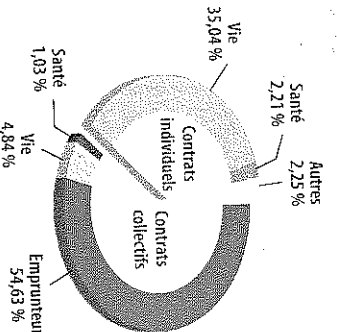
# Les obligations des intermédiaires pointées du doigt

► Le rapport 2006 du médiateur de la FFSA fait ressortir la part prépondérante des litiges en assurances de personnes

Comme chaque année, le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) dresse le bilan des litiges soumis à son arbitrage lors de l'exercice écoulé. Pour 2006, son rapport fait état de 2.761 demandes formulées auprès des médiateurs internes de sociétés d'assurances (hors la médiation du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances - Gema) ou de ses propres services, ce qui explique la part écrasante des réclamations relatives aux assurances de personnes (1). Sur ce nombre de 2.761 dossiers, seulement 206, déclarés hors champ de compétence de la médiation, ont été renvoyés.

**Meilleure prise en compte.** Ce résultat encourageant dénote « une meilleure connaissance par le public de la médiation ou de son fonctionnement », se félicite le médiateur de la FFSA, Francis Frizon. Ce dernier tempore toutefois car « plus de 1.000

**L'emprunteur concentre plus de la moitié des conflits**  
Répartition des sources de conflits en assurance de personnes\*



\* hors médiation du Gema

Source : rapport annuel 2006 du médiateur de la FFSA

dossiers ont été retournés aux sociétés concernées par les litiges afin que soient mises en œuvre ou parachevées les procédures internes de règlement ».

Reste la question des résultats : sur les 398 dossiers ayant donné lieu à un avis formalisé, 71 % ont été défavorables au réclamant. « Cette proportion est un indicateur sérieux du traitement

► Il montre également que la responsabilité de la banque est encore trop souvent confondue avec celle de l'assureur des réclamations au sein des entreprises », souligne le médiateur.

## Indépendance de la médiation.

Plus qu'une simple photographie des litiges opposant assureurs et assurés, le rapport du médiateur est, chaque année, l'occasion de rappeler les principes fondamentaux de la médiation, à commencer par l'indépendance du médiateur dont l'avis est établi, en vertu de la Charte de la médiation, « en considération d'éléments de droit et d'équité, mais aussi dans un souci de règlement amiable qui ne saurait correspondre à une approche juridictionnelle ». Ce qui explique, entre autres, que certaines de ses prises de position, par exemple dans le cadre de réclamations portant sur l'exercice du droit de rétractation en assurance vie, peuvent parfois être en décalage avec « l'air du temps ».

**Avertissement aux banques.** Alors que plus de la moitié des conflits en

assurance de personnes portent sur les garanties emprunteur (voir graphique), on retiendra cette année le coup de griffe du médiateur en direction des établissements bancaires. Faisant référence à l'arrêt important de la Cour de cassation du 2 mars 2007 (2) qui, selon lui, marque « nettement la ligne de démarcation entre ce qui relève de l'interprétation des dispositions d'un contrat d'assurance et ce qui relève du domaine exclusif de la responsabilité des organismes bancaires ou de cré-dit », il déplore que les banques mises en cause par leurs clients se retournent systématiquement sur les sociétés d'assurances alors que le grief qui leur est adressé concerne un défaut d'information et de conseil : support d'épargne, inadéquation des garanties à la situation des emprunteurs, inexécution d'un ordre de virement sur un contrat d'assurance...

« Bon nombre de réclamations relatives aux assurances de personnes concernent des opérations réalisées

par des établissements bancaires ou de crédit, mais rares sont celles qui portent sur la mise en œuvre des conditions de la convention d'assurance telle qu'elle a été souscrite », relève le médiateur. Ce dernier ne se prive pas de faire une mise au point en demandant aux établissements bancaires et à leurs médiateurs, ainsi qu'à leurs clients et mandataires (associations de consommateurs ou avocats), de faire preuve de plus de discernement en n'imputant pas systématiquement aux assureurs des manquements à un devoir d'information ou de conseil qui ne leur incombe pas. \*

Jean-Charles Naimi

(1) En comptabilisant la médiation du Gema, cette part serait de 72 %

(2) Cass. Ass. Plén, n° 06-15.267 : le banquier est tenu d'éclairer l'emprunteur sur l'adéquation des risques couverts à sa situation personnelle, la remise de la notice ne suffit pas à satisfaire à cette obligation (L'Agefi Actifs, n° 292, p. 6)

### ► Pour aller plus loin

► Sur le médiateur de la FFSA, lire L'Agefi Actifs, n° 270, p. 3