

Assurances : Recours au Médiateur

En cas de litige avec une compagnie d'assurance, il est impératif d'épuiser les voies de recours interne dans un premier temps par courrier en recommandé avec accusé de réception auprès du courtier ou de l'agence, puis auprès du service «clientèle» de la société d'assurance. Cependant, avant d'engager un recours en justice, il est possible de saisir le médiateur de la société d'assurances.

Pour savoir si le litige entre dans le cadre de la médiation, l'assuré doit s'adresser :

- à la société d'assurances
- à un organisme centralisateur, Médiation assurance*, qui orientera la demande vers un médiateur

L'assuré doit décrire la cause du litige en indiquant le nom de sa compagnie et l'adresser par lettre recommandée avec accusé de réception au médiateur désigné ou, le cas échéant, à Médiation assurance. Selon les médiateurs, les délais de réponse varient de trois à six mois.

L'avis du médiateur peut s'imposer à la société d'assurance, selon son affiliation ou non au Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA). Les autres compagnies ne sont pas liées par l'avis du médiateur et n'ont qu'une obligation morale de le respecter.

Si le médiateur rend un avis négatif, ou si la compagnie ne suit pas un avis positif, il est possible de porter l'affaire en justice.

Le délai pour introduire un recours en justice est de deux ans à compter de l'événement qui est à l'origine du litige. Normalement, la procédure engagée auprès du médiateur interrompt ce délai. Toutefois il est prudent d'en demander confirmation à l'assureur, par lettre recommandée avec accusé de réception.

** Gestion professionnelle des services de l'assurance - Boite Postale Médiation 1, rue Jules Lefebvre - 75431 Paris Cedex 09*