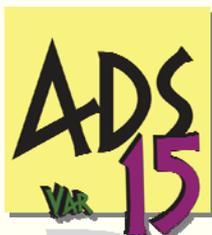


Quelques conseils en cas de litiges avec votre assureur

Ne pas hésiter à contacter l'ADS15 si les premières démarches n'aboutissent pas avant d'entamer une procédure.



LE LITIGE

Un litige vous oppose à votre assureur car celui-ci vous propose une indemnité que vous ne jugez pas suffisante ou encore refuse de garantir le dommage que vous avez subi. Tentez d'abord de régler le litige à l'amiable ; si la tentative échoue, il vous reste avant de saisir la justice, le recours au médiateur. En cas d'échec, saisissez le tribunal.

Lorsque le litige porte sur une indemnisation, avant toute réclamation, la première chose à faire est de rechercher vous-même, dans les termes de votre contrat, les limites des garanties que vous avez souscrites. Vous ne serez ainsi jamais indemnisé d'un vol sans effraction si votre contrat exige cette condition. De même, vous ne recevrez jamais les 250 000 euro correspondant à la valeur de votre mobilier qui a totalement disparu en fumée dans un incendie alors que la valeur assurée dans votre contrat n'était que de 100 000 euro. Mais si aucune de ces restrictions de garantie ne vous concerne, tentez l'accord.

RECLAMEZ

Pour régler vos litiges à l'amiable, commencez par adresser une réclamation à votre assureur par lettre recommandée avec accusé de réception, en lui demandant de vous fournir le rapport de l'expert. Exposez votre position à la personne chargée de votre dossier. Si cette démarche échoue, il conviendra alors d'adresser une lettre au service consommateurs de votre société d'assurances. La majorité des compagnies et mutuelles disposent aujourd'hui d'une telle structure chargée d'analyser, avec plus de recul que les parties directement concernées, les litiges qui lui sont soumis. N'hésitez pas, bien sûr, à joindre tout élément nouveau qui pourrait faire pencher la balance en votre faveur (témoignages, factures retrouvées tardivement...). En cas d'échec, vous pouvez avoir recours au médiateur.

LA MÉDIATION

Pour saisir le médiateur, vous devez obligatoirement avoir épuisé toutes les voies de recours amiable et ne pas avoir porté votre conflit devant les tribunaux. Il existe actuellement plusieurs médiateurs regroupés par famille d'assurance : la FFSA

www.ads15.fr
ads15var@gmail.com

(Fédération française des sociétés d'assurances) pour des compagnies telles qu'AXA, UAP, PFA, les AGF..., le GEMA (Groupement des entreprises mutualistes) pour des mutuelles telles que la MACIF, la MAAF, la MATMUT... et Groupama (Groupement des sociétés d'assurances mutuelles agricoles).

Afin de garantir l'indépendance des médiateurs, le médiateur de la FFSA est nommé par les présidents de l'institut national de la consommation, de la Commission de consultation de l'assurance et de la FFSA. En revanche, les médiateurs de la GEMA et de Groupama sont des professeurs de droit ou d'anciens magistrats à la Cour de cassation.

Si vous ne savez pas à quel médiateur vous adresser, vous pouvez avoir recours à : **Médiation Assurance, BP 907, 75424 Paris Cedex 09, tél. 01 53 32 24 48.**

Faites votre demande en indiquant le nom de votre société et en décrivant la cause du litige.

Le médiateur vous répondra sous :

- Trois mois pour les sociétés affiliées à la FFSA.
- Six mois pour les sociétés affiliées au GEMA.

Il n'y a pas de délai prévu pour les sociétés affiliées à Groupama.

Pour les compagnies affiliées au GEMA, l'avis du médiateur s'impose à la compagnie. En revanche, les autres compagnies ne sont pas liées par l'avis du médiateur. Elles n'ont qu'une obligation morale de le respecter.

DEVANT LE JUGE

Lorsque le médiateur rend un avis négatif ou si votre compagnie ne suit pas l'avis rendu, il vous reste à saisir la justice. Vous avez deux ans pour le faire à compter de l'événement qui est à l'origine du litige. Si vous ne faites rien pendant ce délai, vous ne pourrez plus agir ensuite. Sauf que ce délai est interrompu si :

- Vous envoyez une lettre recommandée avec accusé de réception à votre assureur.
- Un expert est désigné.
- Une assignation en justice est faite.

Le jour où a lieu l'un de ces événements, un nouveau délai de deux ans commence à courir. Si le montant du préjudice est au plus égal à 10.000 €, vous saisissez le tribunal d'instance ; vous n'avez pas besoin de recourir à un avocat. Au delà de 10.000 €, vous devez porter l'affaire devant le tribunal de grande instance et prendre un avocat.

La procédure judiciaire est longue et souvent coûteuse. Vous devez de surcroît attendre la fin du procès pour obtenir une indemnisation, Il est cependant possible de saisir le président du tribunal de grande instance ou d'instance (selon le montant de l'affaire) dans le cadre d'une procédure en référé pour obtenir une somme d'argent à titre de provision sur indemnité. Bref Autant que faire se peut, évitez la procédure judiciaire sauf naturellement si vous avez une garantie protection juridique.

www.ads15.fr
ads15var@gmail.com