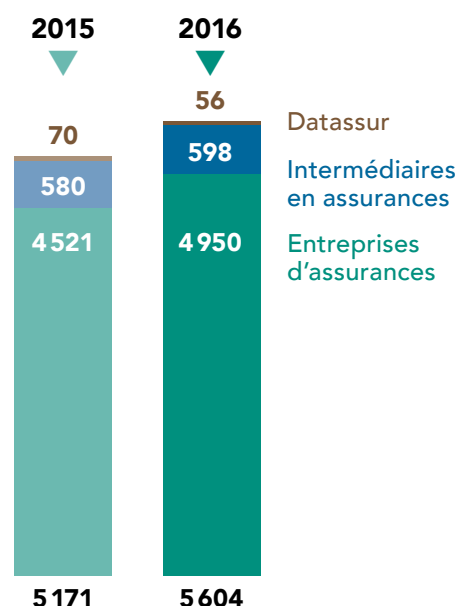


Chiffres et Analyse 2016, le rapport annuel de l'Ombudsman des Assurances

En 2016, 5 604 demandes d'intervention... mais aucun dossier suite aux attentats!

En 2016, l'Ombudsman des Assurances a reçu 5 604 demandes d'intervention dont 4 240 ont été analysées. Ce nombre traduit une augmentation de 8 % au regard de 2015. Parmi les dossiers analysés et négociés, le consommateur a obtenu une solution favorable dans 51 % des cas, ce qui confirme la tendance des années précédentes. La majorité des demandes d'intervention sont toujours introduites à l'encontre des entreprises d'assurances (88 %).



Quatre branches représentent 66 % avec une hausse plus marquée dans la branche Soins de Santé

En 2016, les branches **Auto** et **Incendie** représentent 38 % des demandes. La résiliation des contrats et le refus d'intervention lors d'un sinistre sont les motifs d'insatisfaction majoritairement rencontrés dans ces branches.

En assurance **Vie**, l'Ombudsman a reçu de nombreuses demandes qui traduisent des insatisfactions dues essentiellement à l'application de nouvelles législations fiscales ou relatives aux pensions. C'est la conséquence d'une mauvaise compréhension du consommateur sur les répercussions que ces législations ont en matière d'assurance.

En assurance **Soins de Santé**, l'explosion du nombre des contrats se répercute sur le nombre des réclamations. Ainsi, l'Ombudsman a enregistré de nombreuses réclamations suite au refus de prise en charge des frais par l'assureur. Les motifs du refus sont divers. Il peut être basé sur l'état de santé de l'assuré préexistant à la souscription du contrat, sur une exclusion prévue dans le contrat, sur le fait que les frais médicaux ont été engagés en dehors des délais couverts par la garantie pré- et post-hospitalisation...

Répartition par branche d'assurance	2015	2016
Automobile	1 120	1 143
Incendie	967	1 005
Vie	867	904
Soins de Santé	561	650
Divers (transport, crédit, non précisé)	388	515
Protection Juridique	469	491
RC diverses	218	268
Annulation	213	195
Tous Risques (bijoux, GSM, PC, animaux domestiques...)	152	166
Assistance	116	146
Accidents du Travail	64	68
Individuelle Accidents	36	53
Total	5 171	5 604

En 2016, l'Ombudsman formule deux recommandations

► Actualiser les formalités pour résilier les contrats!

A l'analyse des dossiers, force est de constater que la résiliation des contrats d'assurance est une source de tensions dans les différentes branches (10 % des demandes auprès de l'Ombudsman). C'est principalement le respect des formalités à suivre lors d'un renon qui fait l'objet de discussions.

Dans notre monde moderne, la digitalisation est un moyen de plus en plus utilisé pour la communication des documents. On peut dès lors se demander si, en cas de résiliation, le formalisme prévu par la loi relative aux assurances n'est pas devenu trop lourd. La voie du document recommandé à la poste, l'usage de l'adresse officielle... ne sont-ils pas des moyens dépassés? Par ailleurs, est-il encore logique d'exiger qu'un contrat d'assurance souscrit par le canal d'internet soit résilié par l'envoi d'un pli recommandé papier?

Pour plus d'informations, voir Chiffres et Analyse 2016, p. 35.

► Introduire un «level playing field» pour tout vendeur d'assurances!

L'année 2016 est marquée par une hausse persistante du nombre de réclamations relatives aux couvertures d'assurances Annulation et Tous Risques GSM/smartphones à l'encontre des intermédiaires. C'est au moment de la survenance d'un sinistre que le consommateur se rend compte de la portée des garanties du contrat souscrit et estime ne pas avoir été ou avoir mal été informé des conditions de prise en charge des frais. Actuellement, les distributeurs de ces assurances ne sont pas soumis aux mêmes exigences professionnelles que les intermédiaires en assurances. L'Ombudsman recommande que tout vendeur d'assurances ait un niveau de connaissance suffisant du produit qu'il distribue et que les exigences encadrant la vente soient identiques.

Pour plus d'informations, voir Chiffres et Analyse 2016, p 37.

Et aussi des astuces pour le consommateur

► Formalités:

Si vous résiliez un contrat d'assurance, il faut respecter les formalités!

► Assurance Tous Risques GSM:

Soyez vigilant! Un contrat d'assurance Tous Risques GSM ne couvre pas tout!



Si vous souhaitez plus d'informations, veuillez consulter notre site internet www.ombudsman.as/



J. Van Elderen
Ombudsman des Assurances
Tél. : 02 547 58 71