



14ème législature

| | | |
|--|---|--|
| Question N° : 49823 | De M. Michel Lefait (Socialiste, républicain et citoyen - Pas-de-Calais) | Question écrite |
| Ministère interrogé > Économie sociale et solidaire et consommation | | Ministère attributaire > Économie et finances |
| Rubrique > assurances | Tête d'analyse > sinistres | Analyse > indemnisation. délais. recours. |
| Question publiée au JO le : 18/02/2014 Réponse publiée au JO le : 01/04/2014 page : 3035 Date de changement d'attribution : 04/03/2014 | | |

Texte de la question

M. Michel Lefait appelle l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur les problèmes auxquels peuvent être confrontés nos concitoyens dans l'indemnisation d'un sinistre dont ils ont été les victimes. Les compagnies d'assurances et les experts se renvoient souvent la balle ce qui retarde d'autant l'indemnisation des victimes au point que ces dernières sont parfois contraintes de contracter un prêt pour la réalisation et le paiement des travaux de remise en état. C'est pourquoi il souhaiterait connaître les moyens et les voies de recours dont disposent ces assurés pour faire accélérer les procédures d'indemnisation.

Texte de la réponse

Conformément aux dispositions des articles L. 113-5 et R. 112-1 du code des assurances, les contrats d'assurances doivent prévoir le délai au terme duquel les indemnités doivent être réglées. Le code des assurances prévoit, en outre, des pénalités de retard, en cas de non-respect des délais dans le versement des indemnités en matière d'indemnisation des dommages corporels en assurance de responsabilité automobile (article L. 211-13), en matière d'assurance construction (article L. 242-1) et en matière de catastrophes naturelles (article A. 125-1). Pour faciliter la vie de leurs clients, de nombreux assureurs ont mis en place des mécanismes d'avance sur indemnisation ; cette possibilité d'avance est généralement offerte pour les sinistres de grande ampleur. Certains assureurs proposent également une possibilité de réparation en nature. Dans ce cas, il n'y a pas de versement d'indemnités mais l'assureur met en rapport son assuré avec des professionnels qui viendront effectuer les travaux de réparation et seront réglés directement par l'assureur. En tout état de cause, un assuré qui rencontre des difficultés avec son assureur dans l'indemnisation de son sinistre peut faire appel à la procédure de médiation. En effet, depuis le 1er octobre 1993, toutes les sociétés et mutuelles d'assurances ont instauré, en signant la charte de la médiation, un dispositif de règlement amiable des litiges pouvant intervenir entre elles et leurs assurés. Le recours à ce dispositif qui est facultatif n'a d'autre objectif que d'éviter les contentieux judiciaires.