

# LE RAPPORT ANNUEL **2023** EN 10 POINTS



1



## **ÉVOLUTION ET RÉSULTAT DES DEMANDES**

En 2023, l'Ombudsman a reçu 8.301 demandes d'intervention. Cela représente une augmentation de 5 % par rapport à 2022. Dans 59 % des cas examinés, l'Ombudsman a pu trouver une solution.

Cette hausse est principalement observée dans le domaine de l'[assurance GSM](#), où les plaintes concernant SFAM, aujourd'hui en faillite, ont afflué.

2



## **LORS DE LA SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT, LA PRUDENCE EST DE MISE**

L'Ombudsman est de plus en plus sollicité par des consommateurs qui ne se souviennent pas avoir souscrit un contrat d'assurance déterminé. Il s'avère par la suite qu'ils l'ont souvent bel et bien fait, mais par voie numérique, sans se rendre pleinement compte des conséquences de leur acte. Il existe en effet plusieurs modes de signature, qui impliquent chacun des degrés de sécurité différents.

3



## **LÉGÈRE AMÉLIORATION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ ET DE DÉLAIS**

Sur l'ensemble de l'année 2023, l'Ombudsman constate une légère baisse de 4 % des plaintes portant sur un manque de suivi de la part de l'assureur. Cependant, ces réclamations représentent toujours 27 % de toutes les demandes d'intervention. Les améliorations concernent principalement l'assurance incendie et l'assurance automobile. Les autres branches affichent quant à elles de moins bons résultats. Une étude approfondie révèle essentiellement des lacunes au niveau de la communication vis-à-vis des consommateurs. La nouvelle législation sur les délais de gestion en matière d'assurance, qui entrera en vigueur en octobre 2024, devrait améliorer la situation.

4



## **ASSURANCE INCENDIE : LA MAUVAISE SURPRISE DE LA SOUS-ASSURANCE**

La sous-assurance peut entraîner des conséquences importantes sur le montant de l'indemnité. Elle peut être évitée en remplissant une grille d'évaluation lors de la souscription du contrat d'assurance incendie. Ce système repose principalement sur le nombre de pièces renseigné par l'assuré. Une information erronée ou le fait de ne pas adapter le nombre de pièces après une rénovation ou une transformation peut donner lieu à une sous-assurance.

5



## **ASSURANCE MALADIE : L'ASSURANCE DENTAIRE DOIT ÊTRE SOUSCRITE À TEMPS**

En 2023, l'Ombudsman a reçu davantage de demandes relatives à des refus d'intervention dans le secteur de l'assurance maladie (+28 %). Une grande partie de ces refus concerne les soins dentaires. De nos jours, les traitements orthodontiques sont devenus monnaie courante. Le moment de la souscription de l'assurance joue un rôle crucial. Certains consommateurs souscrivent une assurance alors que le dentiste a déjà indiqué que leur enfant aura besoin de soins orthodontiques plus tard. Cette situation peut conduire à un refus de la part de l'assureur, en raison d'une affection préexistante.

6



### PROTECTION JURIDIQUE : LA GESTION À L'AMIABLE A SES AVANTAGES ET SES LIMITES

L'Ombudsman reçoit régulièrement des demandes d'intervention de consommateurs exprimant leur mécontentement quant à la gestion de l'assureur protection juridique lors de la phase amiable d'un litige. Avant de transmettre un dossier à un avocat, l'assureur tente de résoudre le conflit à l'amiable avec l'autre partie. Cette démarche présente un intérêt économique certain et permet de désengorger les tribunaux. Cependant, il arrive qu'elle ne soit plus opportune, notamment lorsque le tiers ne réagit pas ou fait déjà l'objet de poursuites judiciaires.

7



### ASSURANCE ANNULATION : L'ASSURANCE LIÉE À LA CARTE DE CRÉDIT NE COUVRE-T-ELLE PAS TOUTES LES ANNULATIONS ?

Diverses cartes de crédit englobent une assurance annulation comme service annexe. Le consommateur pense souvent que cette assurance intervient pour toute cause d'annulation mais ce n'est pas le cas. La formule présente des limites, notamment au niveau du mode de paiement du voyage, des personnes couvertes et des plafonds d'intervention.

8



### LES NOUVEAUX RISQUES : L'ASSURANCE VÉLO, UN PRODUIT QUI ROULE MAIS QUI CHERCHE ENCORE SA ROUTE

L'usage des vélos, surtout électriques, augmente fortement mais leur vol aussi ! Le secteur de l'assurance suit le mouvement en offrant de nouveaux produits d'assurance pour couvrir ce risque. Ces produits sont adaptés au fur et à mesure que l'expérience pratique se construit. Le motif principal des plaintes est le refus d'intervention en cas de vol. Les assureurs exigent généralement que le vélo soit attaché à un objet fixe.

9



### SUIVI DE RECOMMANDATIONS PRÉCÉDENTES

Le législateur semble avoir été inspiré par les messages formulés par l'Ombudsman dans ses rapports annuels précédents.

Citons les avancées suivantes :

- Les règles de résiliation sont modifiées
- Les délais de gestion sont encadrés
- L'expertise en assurance incendie est réglementée et un code de conduite va voir le jour

10

### RECOMMANDATION DE L'OMBUDSMAN : AMÉLIORER LA POSSIBILITÉ DE RÉCUPÉRER LA TAXE ANTICIPATIVE EN ASSURANCE VIE

La récupération de la taxe anticipative lorsque le preneur d'assurance n'a jamais bénéficié d'un avantage fiscal pose problème. Le consommateur ne dispose que d'un délai de deux ans pour s'y opposer. La taxe déduite par l'assureur aux 60 ans du client ne peut donc en principe plus être récupérée lors du paiement de l'épargne-pension à ses 65 ans.

L'Ombudsman présente des pistes afin de limiter cet effet pour le consommateur :

- Une information claire et précise sur le prélèvement de la taxe et le bref délai applicable
- Une prolongation du délai de récupération
- Une centralisation des informations concernant cette taxe.

