

LE RAPPORT ANNUEL **2024** EN 10 POINTS


1

ÉVOLUTION ET RÉSULTAT DES DEMANDES

En 2024, l'Ombudsman des Assurances a reçu 8.331 demandes d'intervention de la part des consommateurs. À première vue, ce nombre semble stable par rapport à l'année précédente. Cependant, la croissance en 2023 avait été poussée par plus de 400 dossiers visant les domiciliations illégales de l'entreprise SFAM. Cette stabilité apparente masque donc une réalité plus nuancée.

En 2024, les branches d'assurance auto et assistance enregistrent la plus forte augmentation du nombre de demandes. Dans 57 % des dossiers examinés, l'Ombudsman a trouvé une solution.


2


LES DÉLAIS DE GESTION ET L'ACCESSIBILITÉ

Les délais de traitement et l'accessibilité restent le motif principal des réclamations auprès de l'Ombudsman, représentant 29 % de l'ensemble des dossiers.

En assurance auto en particulier, ces motifs représentent 35 % des demandes.

Des défaillances administratives concernant les certificats d'immatriculation, les attestations de sinistre ou l'accessibilité en cas de sinistre entraînent des frustrations.

3


L'INFORMATION ET L'ÉDUCATION FINANCIÈRE, UN DÉFI POUR LE SECTEUR

Le langage des assurances repose sur un jargon complexe, avec des notions qui peuvent être difficiles à comprendre pour le grand public, ce qui génère frustration et incompréhension en cas de refus de prise en charge.

L'Ombudsman appelle à une meilleure éducation financière des consommateurs, qui peut commencer dans les écoles. Il faut aussi continuer à accorder une attention particulière à un langage clair dans les documents d'assurance en privilégiant une présentation visuelle simple et en évitant les termes ambigus.

4


DATASSUR : L'INSCRIPTION DANS LE FICHIER RSR

Les demandes concernant le fichier RSR géré par Datassur ont augmenté de 28 %. Un assuré peut être inscrit dans ce fichier à la suite de la résiliation d'un contrat pour non-paiement de prime, de la sinistralité ou de la fraude établie.

L'Ombudsman constate que les consignes de fichage ne sont pas toujours appliquées de manière homogène par le secteur, ce qui peut entraîner une différence de traitement.

A la lumière de ces informations, Datassur a rappelé les principes d'inscription à ses membres.

5


INTERMÉDIAIRES EN ASSURANCES : L'IMPORTANCE D'UN DOSSIER CLIENT COMPLET

L'intermédiaire en assurances est un maillon important dans la relation entre l'assuré et l'assureur. Il a un devoir de conseil lors de la souscription d'un contrat d'assurance et doit préciser les garanties souscrites et celles refusées par l'assuré, ainsi que la raison de ces choix. De plus, il joue un rôle crucial dans la communication lors d'un sinistre.

Pour que cette relation se déroule de manière optimale, il est conseillé que l'intermédiaire tienne un dossier client complet et clarifie son rôle en cas de sinistre.

6



ASSURANCE INCENDIE : LA GARANTIE DÉGÂTS DES EAUX DÉBORDE UN PEU

En 2024, la garantie dégâts des eaux a connu une hausse significative des réclamations en sinistres. Les demandes concernent :

- Le montant de l'intervention: les assurés ne trouvent pas de prestataire au tarif fixé par l'expert de l'entreprise d'assurances ou déplorent l'application de plusieurs franchises.
- L'étendue des dommages: où se situe la limite entre le dommage indemnisable et le dommage esthétique ?
- La communication entre les différentes parties, en particulier en présence de plusieurs assureurs et experts ou en cas de refus de l'assureur de transmettre le rapport d'expertise.

8



ASSURANCE VIE : LA LOI PARTYKA, 10 ANS PLUS TARD

La Commission des Assurances s'est penchée sur l'évaluation de la loi sur l'accès à l'assurance solde restant dû, dénommée loi Partyka, comme prévu légalement.

L'Ombudsman relève que les demandes qu'il reçoit portent souvent sur une surprise proche de 75 %, ce qui les place juste en dessous du seuil de compétence du Bureau de suivi de la tarification de l'assurance solde restant dû. Serait-il pertinent d'abaisser ce seuil de 75 % afin que davantage de dossiers puissent être examinés par les spécialistes du Bureau de suivi ?

7



ASSURANCE MALADIE : FACE À LA SURCHARGE DU SECTEUR MÉDICAL, LES DÉLAIS DES ASSUREURS SONT-ILS ENCORE RÉALISTES ?

Les demandes d'indemnisation en assurance maladie se heurtent à deux types de problème. D'une part, de longs délais d'attente pour les visites de contrôle auprès des médecins-conseils des assureurs revenu garanti.

D'autre part, les périodes habituelles de couverture pré et post-hospitalisation sont souvent trop courtes à cause des longs délais pour les traitements et consultations dans les hôpitaux.

9



ASSURANCE ANIMAUX : QUAND MIRZA EST SOUFFRANT, L'ASSUREUR EST-IL PRÉSENT ?

En 2024, divers assurés ont exprimé leur mécontentement concernant les assurances pour animaux, souvent jugées insuffisantes. Les contrats comportent de nombreuses exclusions ; celles portant sur des affections préexistantes sont définies de manière vague et large et incluent les problèmes qui se manifestent sur un autre membre du corps.

Les exclusions spécifiques à certaines races et les résiliations par l'assureur sont également source de réclamations. Le pouvoir du vétérinaire de la compagnie est prépondérant. En cas de contestation, aucun processus clair n'est prévu.

10



RECOMMANDATION DE L'OMBUDSMAN : ADAPTER L'ASSURANCE AU RELÈVEMENT DE L'ÂGE DE LA PENSION

L'augmentation de l'âge de la pension a entre autres un impact sur les assurances revenu garanti et les assurances groupe avec une couverture décès, souvent prévues jusqu'à 60 ou 65 ans.

La situation des travailleurs en incapacité de travail ou en cas de décès avant le nouvel âge de la retraite peut être problématique. Des solutions de prolongation de garantie existent mais elles ne couvrent pas les affections connues.

L'Ombudsman plaide pour que le législateur, les employeurs et le secteur de l'assurance collaborent afin de trouver conjointement des solutions aux contrats prenant fin avant l'âge légal de la retraite. Il cite les pistes suivantes : améliorer l'information des assurés sur les implications de l'augmentation de l'âge de la retraite et les alternatives disponibles ainsi que développer des solutions permettant d'étendre la couverture jusqu'à l'âge de la retraite et pour les risques techniquement non assurables.

Les pouvoirs publics devraient contribuer au financement de ces solutions pour éviter une forte augmentation des primes.



Plus d'informations sur: www.ombudsman-insurance-annualreport.be ou www.ombudsman-insurance.be