

Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva

Fil d'Ariane

Accueil

Portrait | 21 mars 2019

La fondation «Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva» a été créée en 1972 par l'ASA. L'organe de médiation aide les assurés en ce sens qu'il répond à leurs questions relevant du droit des assurances et qu'il intervient dans les situations conflictuelles afin d'aider les parties à trouver un compromis. Ses services sont gratuits et dispensés en toute neutralité. Il ressort du nombre de cas traités que l'organe de médiation répond à un besoin important et bénéficie de la confiance des assurés.

Résumé du rapport annuel 2018

Au cours de l'exercice 2018, le nombre de demandes et de plaintes relevant du champ de compétence de l'office de médiation a reculé, passant de 3370 à 3192 (-5,3%).

Dans 2849 cas, le problème a pu être réglé sans intervention auprès de l'assureur, directement avec l'assuré ou le requérant. Sur la base des demandes écrites soumises à l'office de médiation, 343 requêtes sur 1406 ont donné lieu à une intervention auprès de l'assureur concerné, ce qui correspond à un taux d'intervention de 24,4%. Parmi elles, 94% ont pu être réglées avant la fin de l'année, avec un taux de réussite de 67,9%. Dans les interventions réalisées, la valeur litigieuse la plus élevée a atteint environ CHF 0,6 million, la moins élevée CHF 47.-.

Comme les années précédentes, les requêtes dans le domaine des assurances de personnes ont constitué la part la plus importante de l'activité de l'office de médiation, avec 53,5% des cas. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons été passablement occupés par de nombreux cas liés à la responsabilité civile privée et à la protection juridique, souvent très chargés émotionnellement parlant, en raison des litiges sous-jacents entre particuliers qui les caractérisent. Dans ce genre de cas, il s'avère souvent très compliqué de désamorcer le conflit et de trouver des solutions à l'amiable.

Pour la première fois, l'office de médiation s'est attelé à un cas où, dans le cadre d'un renouvellement de produit, un assureur ménage a tenté d'imposer une modification unilatérale de contrat, sans en avoir le droit et contre la volonté de l'assuré ; l'assureur ne s'est par ailleurs montré aucunement disposé à respecter le contrat en vigueur jusqu'au prochain délai de résiliation.

Le secteur de l'assurance voyage a affiché un recul significatif des cas de 28% (de 225 à 162). Cela étant, nous avons assisté à une augmentation des cas où le point litigieux concernait la question suivante : quels coûts un assureur voyage doit-il prendre en charge dans le cadre d'une urgence médicale ?

Pour de plus amples informations, consultez le site internet de l'[Organe de médiation](#) et ses [rapports annuels](#).

Vous pourriez être intéressé par ce qui suit

Ombudsman, code de conduite, Cicero: l'autorégulation impose des devoirs

Pour protéger efficacement les consommateurs, l'intervention de l'Etat n'est pas absolument nécessaire. Le secteur de l'assurance se montre proactif et fait preuve d'esprit d'initiative.

Contexte 13.11.2017

[Plus](#)

Bien informés - mieux assurés

«Bien informés – mieux assurés» est une brochure qui s'efforce de rendre compréhensibles les questions d'assurance.

Publications 06.11.2017

[Plus](#)

Quelle couverture est nécessaire? – La protection des consommateurs vue par les consommateurs

Que pensent les consommateurs de la protection des consommateurs? Combien sont prêts à accepter de payer plus pour être mieux protégés? L'étude de l'I.VW se concentre sur leur point de vue.

Publications 06.11.2017

[Plus](#)