

Les enfants terribles de la branche

Bilan de l'activité de l'Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva en 2017: davantage de maladies psychiques et irruption des drones dans le domaine de l'assurance privée.

Par Pierre Marti

En 2017, l'Ombudsman des assurances privée, Martin Lorenzon, a reçu quelque 3370 demandes, soit 3,1 pour cent de moins que l'année précédente. Dans 2991 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, 379 requêtes ont donné lieu à une intervention auprès des compagnies d'assurances concernées, ce qui correspond à un taux d'intervention de 24,6 pour cent. Parmi elles, 96 pour cent ont été réglées avant fin 2017, avec un taux de réussite de 66,2 pour cent. Dans les interventions réalisées, la valeur litigieuse la plus élevée a atteint quelque 2 million de francs, la moins élevée 117 francs.

Assurances de personnes comme enfant terrible

Avec 54 pour cent des cas, les requêtes dans le domaine des assurances de personnes ont constitué la part la plus importante de l'activité de l'office de médiation. Dans le domaine des assurances d'indemnités journalières, comme les années précédentes, on a constaté une nouvelle augmentation du nombre de cas d'incapacité de travail liée à un trouble psychique, qui sont sujets à des divergences d'appréciation. Cette évolution ne semble pas près de s'arrêter. De manière générale, le médiateur a traité un éventail de cas

OMBUDSMAN DEMANDES ET PLAINTES VENTILÉES PAR BRANCHE

BRANCHE	NOMBRE DE DEMANDES ET PLAINTES
LAA	718
Maladie	654
Vie	318
Protection juridique	293
RC véhicules automobiles	277
Responsabilité civile	227
Voyages	225
Casco	107
Ménage	98
LPP	91
Téléphone mobile	85
Bâtiments/bris de glace	66
Vol	58
Dégâts d'eau	45
Accidents (privé)	33
Incendie et éléments naturels	28
Animaux	17
Garantie de crédit	16
Transport	5
Garantie	4
Cautionnement	3
Bijoux	1
Chômage	1
Total	3370

QUELLE OMBUDSMAN DE L'ASSURANCE PRIVÉE ET DE LA SUVA

très large. Dans la branche responsabilité civile privée, c'est la première fois que l'office de médiation s'est occupé d'un cas de responsabilité civile en relation avec l'utilisation d'un drone. L'Ombudsman a dû s'opposer à la pratique d'un assureur individuel de responsabilité civile consistant de façon générale à refuser toute prétention en dommages et intérêts pour les

Avec 54 pour cent des cas, les requêtes dans le domaine des assurances de personnes ont constitué la part la plus importante de l'activité de l'office de médiation.

objets endommagés qui avaient dépassé leur durée moyenne de vie au moment du sinistre selon les tables générales reconnues en la matière, alors que l'objet endommagé fonctionnait encore parfaitement avant la survenance du dommage. L'examen de procès-verbaux préédigés de certains courtiers a en outre mis en évidence des manquements systématiques en matière de conseil lors de la contraction d'assurances de prévoyance liée (pilier 3a). •