

COMMENT FONCTIONNE MON ASSURANCE?

15
QUESTIONS
CLÉS



EN RÉPONDANT À *15 questions* QUE VOUS VOUS POSEZ SOUVENT, CE GUIDE VOUS EXPLIQUE LES MÉCANISMES DE L'ASSURANCE*.

1

À quoi sert l'assurance ?

PAGE 4

2

Pourquoi ne puis-je pas souscrire une assurance pour un sinistre qui a déjà eu lieu ?

PAGE 5

3

Pourquoi mon assureur me pose-t-il autant de questions ?

PAGE 6



4

Pourquoi mon assureur me demande-t-il des justificatifs sur ma situation ?

PAGE 7

5

Mon assureur a-t-il le droit de me poser des questions d'ordre personnel ?

PAGE 8

6

Les réponses que je donne à mon assureur ont-elles un impact sur mon tarif ?

PAGE 9

7

Comment savoir si je suis bien couvert ?

PAGE 10



8

Que se passe-t-il si je me trompe dans mes déclarations au moment de la souscription ?

PAGE 11

9

Que faire si mon assureur refuse de m'assurer ?

PAGE 12

10

Pourquoi mon assureur enquête-t-il sur les circonstances de mon sinistre avant de m'indemniser ?

PAGE 13

11

Avec toutes ses questions, mon assureur essaie-t-il de réduire le montant de mon indemnisation ?

PAGE 14



13

Mon assureur a-t-il le droit d'augmenter le tarif de mon assurance même s'il ne m'est rien arrivé ?

PAGE 16

12

Dans quels cas pourrais-je ne pas être indemnisé par mon assureur ?

PAGE 15

14

Mon assureur peut-il résilier mon contrat sans mon accord ?

PAGE 18

15

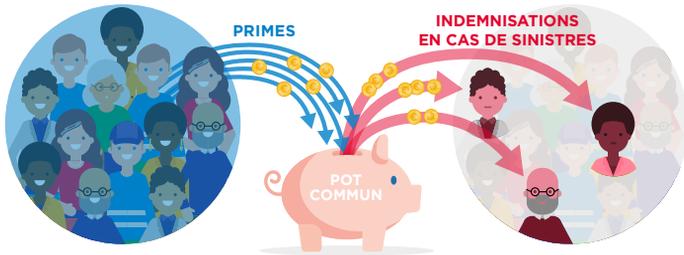
Je ne suis pas d'accord avec mon assureur. Que puis-je faire ?

PAGE 18



1 À QUOI SERT L'ASSURANCE ?

L'assurance sert à vous protéger contre les conséquences d'événements imprévus que vous subissez (incendies, dégâts des eaux, accidents corporels, etc.) ou que vous provoquez involontairement (accident).



L'assurance repose sur un mécanisme de partage des risques qui s'appelle la mutualisation. Les assurés cotisent dans un pot commun géré par l'assureur. Les sommes que vous versez s'appellent des primes (ou des cotisations). Ajoutées à celles des autres assurés, vos primes servent à régler les sinistres qui surviennent à quelques-uns : c'est le principe de l'assurance.

- **S'il ne vous arrive rien, la prime ne vous est pas remboursée.**
- **Si vous êtes touché par un sinistre, un accident, un problème de santé (etc.) couvert par votre contrat, vous serez indemnisé.**

Dans certains cas, l'assurance est légalement obligatoire : c'est le cas de la responsabilité civile auto, de l'assurance habitation pour le co-propriétaire ou le locataire, ou de l'assurance dommage-ouvrage si vous faites construire votre propre maison.

Dans d'autres cas, elle permet de mieux protéger l'assuré, comme dans l'exemple de la complémentaire santé souscrite par les travailleurs indépendants, ou celui de l'assurance emprunteur. Dans ce dernier cas, l'assurance emprunteur est généralement exigée par le banquier pour un crédit immobilier, lorsque d'autres alternatives, comme la caution ou l'hypothèque, ne peuvent pas être utilisées.

“ Le principe de l'assurance, c'est la mutualisation : elle fonctionne quand elle peut répartir un risque entre ses assurés, c'est-à-dire utiliser les primes du plus grand nombre qui n'est pas touché pour indemniser ceux qui subissent un sinistre. ”

Florence Lustman, *Présidente de France Assureurs* - Tribune du 2 avril 2020 (extrait)

2

POURQUOI NE PUIS-JE PAS SOUSCRIRE UNE ASSURANCE POUR UN SINISTRE QUI A DÉJÀ EU LIEU ?

L'assurance couvre l'avenir et non le passé.

Les événements qui ont déjà eu lieu avant la souscription du contrat ne peuvent pas être pris en charge par votre assurance. Lors de la souscription, votre assureur pourra donc vous demander si vous avez récemment eu des sinistres.

Souscrire une assurance pour faire réparer votre véhicule déjà endommagé ou votre téléphone qui ne s'allume plus constituerait une fraude. Votre assurance ne peut jamais intervenir de manière rétroactive.



BON À SAVOIR : L'assurance ne peut couvrir que des risques dont la survenance est incertaine : il faut qu'il y ait un aléa. Un dommage déjà survenu et connu ne peut pas être pris en charge par l'assurance.

POURQUOI CERTAINS RISQUES NE SONT PAS COUVERTS PAR MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

L'assurance sert à couvrir des événements inattendus pour que vous n'ayez pas à supporter personnellement les conséquences des dommages que vous provoquez ou que vous subissez. Ces événements doivent être **aléatoires** et les **préjudices qu'ils pourraient causer doivent être chiffrables**, pour que l'assureur puisse analyser le risque et fixer le tarif de la couverture d'assurance.

Les primes/cotisations de tous servent à couvrir les sinistres qui arrivent à quelques-uns. C'est le principe de mutualisation des risques !

Un contrat d'assurance ne peut pas tout couvrir. L'assurance n'a pas la capacité financière de couvrir des événements extrêmes qui relèvent des critères suivants :

- des événements **globaux** : tout le monde est touché en même temps ;
- des événements d'une **durée indéterminable** : on ne sait pas combien de temps cela va durer et si cela aura une fin ;
- des événements **catastrophiques** : le coût se chiffre en milliards d'euros.

Ainsi, l'assurance ne peut pas couvrir les dommages d'origine nucléaire, ainsi que ceux résultant d'une guerre, de fortes intempéries ou de pandémies. Le risque de ce type d'événement serait trop important et l'assurance serait trop chère.

3 POURQUOI MON ASSUREUR ME POSE-T-IL AUTANT DE QUESTIONS ?

Votre assureur sera amené à différents moments à vous poser des questions, parfois personnelles, et à vous demander des justificatifs. C'est important pour bien vous assurer, bien vous protéger et, le cas échéant, bien vous indemniser si un sinistre survient. Votre assureur a un devoir de conseil vis-à-vis de vous.



Votre assureur vous pose des questions pour bien vous connaître. Il est important d'y répondre de façon sincère. Il doit **comprendre vos besoins et votre situation** pour vous proposer le contrat d'assurance et les garanties qui vous conviennent le mieux :

- ▶ Quelle est votre identité ? Quelle est votre profession ? Où habitez-vous ? Pour pouvoir vous assurer, votre assureur doit **faire connaissance avec vous** : il vous pose des questions liées à votre identité, votre situation personnelle, familiale et professionnelle, en fonction du type d'assurance que vous souhaitez souscrire.
- ▶ Que voulez-vous assurer ? Qui souhaitez-vous couvrir ? Dans quelles circonstances ?

Quelques exemples :

▶ Pour une assurance **habitation**, l'assureur vous demande si vous êtes propriétaire ou locataire, et le nombre de pièces du logement.

▶ Pour une assurance **auto**, il vous demande si votre véhicule est neuf ou d'occasion, si vous avez un garage ou un parking, et si vous vous en servez pour un usage personnel ou professionnel.



BON À SAVOIR : Prenez le temps de répondre avec précision sur la base des questions posées. Si vous ne comprenez pas une question, indiquez-le afin que votre assureur vous guide. Mentionnez dans vos réponses tout ce qui vous semble important. Votre assureur doit avoir tous les éléments pour apprécier l'étendue du risque à assurer pour bien vous conseiller et bien vous protéger.

4

POURQUOI MON ASSUREUR ME DEMANDE-T-IL DES JUSTIFICATIFS SUR MA SITUATION ?

Votre assurance est un contrat qui vous engage autant que votre assureur. Lorsque vous souscrivez un contrat d'assurance, vous vous engagez à payer la prime et l'assureur à appliquer les garanties du contrat.



L'assureur doit vérifier :

- ▶ qui souscrit le contrat ;
- ▶ quelles sont les personnes qui bénéficieront des garanties (vous, un ou plusieurs des membres de votre famille, ou vos bénéficiaires dans le cadre d'un contrat de prévoyance) ;
- ▶ quels sont les biens à assurer (maison, voiture, etc.).

Votre assureur vous demandera certaines informations ou pièces justificatives, qui varient en fonction du type d'assurance que vous souhaitez souscrire. Il peut notamment s'agir d'informations sur votre identité (CNI, passeport) et de pièces relatives aux biens à assurer (carte grise, justificatif de domicile, etc.).



5

MON ASSUREUR A-T-IL LE DROIT DE ME POSER DES QUESTIONS D'ORDRE PERSONNEL ?

Votre assureur n'est pas curieux par plaisir ! Il a le devoir de vous poser des questions en rapport avec votre demande d'assurance :

- ▶ pour bien vous connaître, cerner au plus juste vos besoins et évaluer votre risque, c'est-à-dire la probabilité que vous soyez touché par un sinistre, un accident, un problème de santé, etc. ;
- ▶ décider s'il peut vous couvrir ou non ;
- ▶ vous proposer des garanties adaptées ;
- ▶ et fixer au plus juste le montant de votre prime d'assurance.

Par exemple :

- ▶ Pour une assurance **auto**, votre assureur vous demande le nombre d'années de conduite et si vous avez eu des accidents. Ces éléments sont donnés par votre précédent assureur lorsqu'il vous délivre un relevé d'informations. Cela sert notamment à déterminer votre coefficient de réduction ou de majoration (« bonus-malus »).
- ▶ Pour un contrat de **prévoyance** ou une assurance **emprunteur**, l'assureur vous demandera de remplir un questionnaire de santé, et parfois d'effectuer des examens complémentaires pour comprendre vos antécédents médicaux (opérations, pathologies chroniques, traitement en cours, etc). Cela permet à l'assureur d'évaluer votre risque de santé. Si vous ne comprenez pas les questions, n'hésitez pas à différer vos réponses et à demander de l'aide à votre médecin traitant.

BON À SAVOIR : Dans le cadre de l'assurance de votre prêt, le droit à l'oubli permet aux anciens malades d'un cancer de ne plus déclarer les informations médicales relatives à cette maladie, si le protocole thérapeutique est terminé depuis au moins 10 ans et qu'aucune rechute n'a été constatée. Le délai de 10 ans est réduit à 5 lorsque le cancer a été diagnostiqué avant l'âge de 18 ans. Renseignez-vous sur www.aeras-infos.fr



COMMENT MON ASSUREUR PROTÈGE-T-IL MES DONNÉES ?

L'assureur respecte la réglementation sur les données personnelles (RGPD). Il prend toutes les précautions utiles pour préserver la confidentialité et la sécurité des données qui servent à mettre en place le contrat et à vous indemniser en cas de sinistre. Ces données sont utilisées dans le strict cadre des finalités prévues dans le contrat.

Votre assureur peut être amené à vous poser des questions sur votre état de santé. Ces données font l'objet d'un traitement spécifique par le médecin-conseil de l'assureur, dans le respect du secret médical.

6

LES RÉPONSES QUE JE DONNE À MON ASSUREUR ONT-ELLES UN IMPACT SUR MON TARIF ?

Oui, mais en partie seulement.

Les réponses que vous donnez à votre assureur lui permettent d'évaluer votre risque. Mais d'autres paramètres interviennent dans la détermination de votre tarif.

Le prix de votre assurance va dépendre :

- ▶ de vos réponses concernant votre situation (en fonction du type d'assurance souhaité, elles peuvent porter sur votre âge, votre situation professionnelle, votre situation familiale, votre état de santé, les caractéristiques de votre logement ou de votre voiture, etc.) ;
- ▶ du niveau de garanties choisi, qui peut être plus ou moins élevé (par exemple : le niveau de franchise, c'est-à-dire la somme qui reste à votre charge après un sinistre, les plafonds, c'est-à-dire la somme maximale que l'assureur pourra vous verser après un sinistre, ou des options comme le remboursement de la valeur à neuf des objets endommagés ou volés).

Tous ces éléments vont jouer sur l'appréciation que l'assureur fait de votre risque, et donc sur votre tarif d'assurance.

Quelques exemples :

- ▶ *Le tarif de votre **assurance habitation** ne sera pas nécessairement le même que celui de votre voisin du dessus : vous n'habitez pas au même étage, il a des volets et pas vous, vous avez une cheminée et pas lui, et il a une cave.*

▶ *Le tarif de votre **complémentaire santé** dépend en partie de votre âge : c'est pourquoi votre grand-mère payera son assurance sans doute plus cher que vous.*

▶ *Une **assurance auto** tous risques avec une garantie du conducteur sera plus chère qu'une assurance auto simple (responsabilité civile dite « au tiers »), qui ne couvre que les conséquences des dommages que vous causez aux autres.*

Votre assureur fixe aussi le prix de votre assurance en fonction de son appréciation générale du risque qu'il accepte de couvrir. Par exemple, le nombre annuel d'accidents sur les routes a une influence sur le tarif de l'assurance auto. De même, les dégâts occasionnés par les événements climatiques augmentent les tarifs de l'assurance habitation.

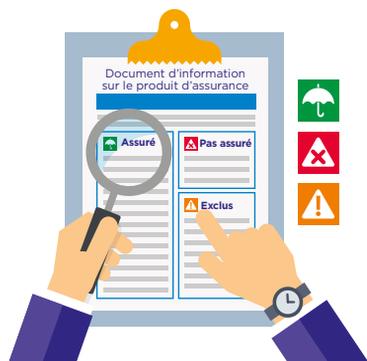
BON À SAVOIR : L'assureur a le droit de refuser certains risques qu'il juge trop importants pour préserver les intérêts de la communauté des assurés. C'est notamment grâce à cette sélection des risques qu'il sera en mesure de tenir les engagements qu'il prend envers ses assurés et d'indemniser leurs sinistres.

Par exemple, si vous pratiquez des sports extrêmes, l'assureur pourra refuser de vous assurer pour certains types d'assurance, s'il estime que le risque d'accident est très élevé.

7 COMMENT SAVOIR SI JE SUIS BIEN COUVERT ?

Votre assurance couvre-t-elle votre abri de jardin, votre véranda ou votre portail électrique ? Êtes-vous bien couvert en cas de vol ?

Pour éviter les mauvaises surprises le jour où survient un sinistre, il est très important de bien comprendre ce pour quoi vous êtes assuré, et ce pour quoi vous n'êtes pas assuré.



Pour cela, lisez et conservez la documentation que vous remet votre assureur : document d'information standardisé sur le produit d'assurance, conditions générales, conditions particulières. Ces documents vous indiquent la portée de vos garanties. Si vous avez le moindre doute, interrogez votre assureur sur :

- ▶ **ce qui est couvert** (garanties) dans votre contrat et à quelles conditions
- ▶ **ce qui n'est jamais couvert** (exclusions)
- ▶ **les limites qui peuvent s'appliquer** (franchise, délai de carence, plafond de prise en charge).

Par exemple, les garanties d'assurance contre le vol peuvent ne fonctionner que sous certaines conditions, inscrites dans votre contrat. Votre assureur pourrait refuser d'indemniser un cambriolage si vous n'aviez pas une serrure à trois points ou si vos volets étaient ouverts par exemple.

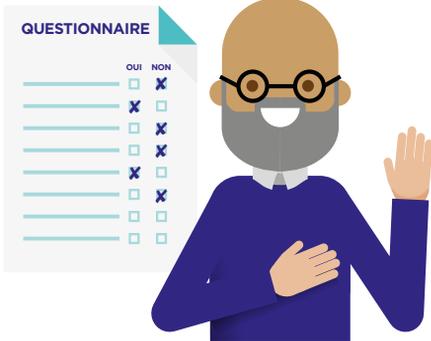
BON RÉFLEXE

Il est impératif de signaler à votre assureur vos changements de situation (déménagement, naissance, changement de voiture, ajout d'une pièce/véranda...). Une adaptation des garanties de votre contrat, ainsi que de votre prime, pourront être nécessaires pour répondre à vos nouveaux besoins, de manière à être bien couvert en cas de sinistre.



8

QUE SE PASSE-T-IL SI JE ME TROMPE DANS MES DÉCLARATIONS AU MOMENT DE LA SOUSCRIPTION ?



Soyez de bonne foi, car vos déclarations à la souscription vous engagent !

Prenez le temps de répondre avec attention aux questions de votre assureur. Il est important d'être honnête et précis dans vos réponses.

Une déclaration inexacte, ou qui ne mentionne pas certains éléments de votre situation, entraîne une sous-évaluation de votre risque par l'assureur.

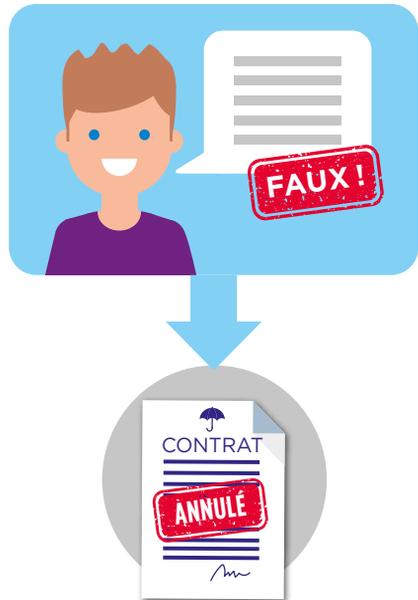
Dans un premier temps, vous payez moins cher votre assurance que ce que vous auriez dû. En revanche, vous êtes mal assuré, avec des conséquences qui pourraient être graves en cas de sinistre.

En effet, une fausse déclaration (ou déclaration inexacte) peut entraîner au moment du sinistre une réduction de votre indemnité (proportionnelle à la part de prime que vous n'avez pas payée), voire un refus d'indemnisation en cas de mauvaise foi.

QU'EST-CE QU'UNE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE ?

C'est cacher sciemment certaines informations à votre assureur, ou lui donner volontairement de fausses informations.

Dans ce cas, la loi prévoit que le contrat d'assurance peut être annulé. Aucun sinistre ne pourra alors être indemnisé et les primes versées ne seront pas remboursées à titre de sanction.





QUE FAIRE SI MON ASSUREUR REFUSE DE M'ASSURER ?

Votre assureur a le droit de refuser de vous couvrir s'il estime, selon ses critères, que votre profil est trop risqué. Cela signifie qu'il juge que la probabilité que vous ayez un sinistre est trop forte.



Dans ce cas, n'hésitez pas à solliciter plusieurs assureurs pour avoir d'autres propositions. Vous pouvez en effet être refusé par un assureur et accepté par un autre. Chaque assureur utilise sa propre méthode pour déterminer les risques qu'il est prêt à assurer, et à quel tarif.

Si votre dossier est refusé et qu'il concerne une assurance obligatoire, vous pouvez

dans certains cas faire une demande auprès du Bureau central de tarification (BCT).

En matière d'assurance emprunteur, la convention AERAS permet d'accepter davantage de dossiers de personnes ayant rencontré des difficultés pour s'assurer suite à des problèmes de santé.

QU'EST-CE QUE LA CONVENTION AERAS ?

Si vous souhaitez obtenir un crédit et que votre état de santé ne vous permet pas d'obtenir une assurance emprunteur sans majoration de tarif ou exclusion de garanties, vous pouvez bénéficier de la Convention AERAS. Son objectif est de faciliter l'accès à l'assurance et à l'emprunt des personnes ayant ou ayant eu un problème de santé. Elle s'applique, sous certaines conditions, à l'assurance des prêts à la consommation, immobiliers et professionnels.

Pour connaître ces conditions, rendez-vous sur www.aeras-infos.fr.

BON À SAVOIR : Le Bureau central de tarification (BCT) intervient sur l'assurance de responsabilité civile automobile, l'assurance construction (responsabilité décennale / dommages ouvrage), l'assurance de la responsabilité civile médicale, l'assurance de responsabilité civile des locataires, et copropriétaires, la garantie catastrophes naturelles. Cet organisme fixe le tarif pour lequel l'assureur est tenu de vous couvrir. Attention, il s'agira alors de l'assurance minimale prévue par la loi. Pour contacter le BCT, rendez-vous sur www.bureaucentraldetarification.com.fr.

10

POURQUOI MON ASSUREUR ENQUÊTE-T-IL SUR LES CIRCONSTANCES DE MON SINISTRE AVANT DE M'INDEMNISER ?

Au moment du sinistre, votre assureur a besoin de vous poser des questions pour :

1 vérifier que la prise en charge est justifiée, c'est-à-dire :

- ▶ que le risque déclaré pour lequel vous êtes assuré correspond bien au risque réel (par exemple, le nombre de pièces déclarées);
- ▶ que le sinistre déclaré est bien couvert par votre contrat (par exemple, le vol avec ou sans effraction);
- ▶ que les conditions de garantie sont bien respectées (par exemple, avoir une serrure avec trois points de fermeture pour être indemnisé en cas de cambriolage);
- ▶ que le sinistre ne relève pas d'une exclusion de garantie (par exemple, guerres, émeutes, attentats, pandémie...);
- ▶ que vous n'aviez pas connaissance du sinistre avant de souscrire le contrat.

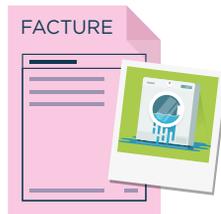


2 fixer le montant de l'indemnisation.

Pour cela votre assureur doit comprendre :

- ▶ qui sont les personnes impliquées dans le sinistre et leur responsabilité éventuelle;
- ▶ les conséquences du sinistre, c'est-à-dire les dégâts matériels et/ou corporels occasionnés et les préjudices subis.

Des demandes de pièces justificatives et l'intervention d'un expert sont souvent nécessaires.



BON RÉFLEXE

Afin de faire valoir facilement et rapidement vos droits à l'indemnisation en cas de sinistre, pensez à conserver les documents qui pourraient servir de justificatifs.

Prenez des photos et ne jetez pas les biens endommagés avant qu'ils soient expertisés par l'assureur!

Pensez également à informer vos proches de l'existence et des références de vos contrats d'assurance dans le cas où vous ne seriez pas vous-même en capacité de faire valoir vos droits.

11

AVEC TOUTES SES QUESTIONS, L'ASSUREUR ESSAIE-T-IL DE RÉDUIRE LE MONTANT DE MON INDEMNISATION ?

Les questions de votre assureur permettent de déterminer le niveau d'indemnisation des dommages que vous avez subis ou causés.



L'assureur vérifie ainsi qu'il ne vous indemnise pas au-delà du montant des dommages réellement subis, en fonction des garanties et des limites prévues dans votre contrat.

L'assurance n'a pas vocation à enrichir l'assuré mais à compenser tout ou partie des pertes occasionnées par le sinistre.

Ne pas respecter ces principes se ferait au détriment des autres assurés, et tout le monde paierait plus cher son assurance.

► *Par exemple, déclarer lors d'un accident de voiture les dommages au pare-chocs que l'on avait précédemment embouti en sortant de son garage constitue une tentative de fraude à l'assurance.*

QU'EST-CE QUE LA FRAUDE À L'ASSURANCE ?

La fraude est un acte intentionnel afin d'obtenir un profit du contrat d'assurance de manière illégitime.

Frauder l'assurance, c'est par exemple :

- déclarer un sinistre qui n'a pas eu lieu;
- déclarer un événement que l'on a soi-même provoqué intentionnellement;
- exagérer un sinistre pour obtenir une indemnisation plus importante;
- se faire passer pour la victime d'un accident à la place de quelqu'un d'autre.

Frauder est un acte d'escroquerie qui est puni par la loi.

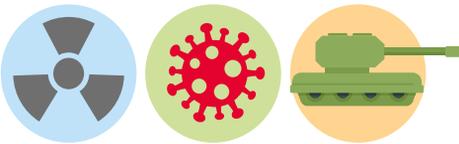
12

DANS QUELS CAS POURRAIS-JE NE PAS ÊTRE INDEMNISÉ PAR MON ASSUREUR ?

Même si vous avez toujours payé votre prime, votre assureur refusera de prendre en charge votre sinistre dans certains cas, prévus dans votre contrat.

Il est donc très important de bien vérifier ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas, par exemple :

► Certains sinistres ou événements ne sont jamais couverts car ils ne sont pas assurables. C'est le cas, prévu par la loi, des dommages d'origine nucléaire ou résultant d'une guerre. C'est aussi généralement le cas pour les pandémies.



► Tous les contrats contiennent des exclusions ou conditions de garanties. Il s'agit des situations spécifiques où la garantie ne pourra pas fonctionner en cas de sinistre. *Par exemple, votre assureur n'indemniser pas votre cambriolage si vous n'avez pas fermé la porte de votre logement à clé.*



- Un événement survenu avant la souscription du contrat et dont vous avez connaissance ne sera jamais pris en charge : l'assurance couvre l'avenir et non le passé.
- De même, si vous provoquez intentionnellement un sinistre, vous ne serez jamais couvert par votre assurance.
- Enfin, si vos déclarations — à la souscription ou lors du sinistre — sont incorrectes ou frauduleuses, l'assureur a le droit de réduire ou refuser toute indemnisation, voire même d'annuler votre contrat tout en conservant vos cotisations.

BON RÉFLEXE

Payez vos cotisations aux échéances prévues. Vous devez être à jour de leur paiement pour pouvoir faire jouer vos garanties et recevoir vos prestations. En cas de retard, votre assureur vous relancera pour éviter que votre contrat soit suspendu. Faute de régularisation, le contrat pourra être résilié par l'assureur. Dès la suspension du contrat, les sinistres ne seront pas couverts. Attention, les primes restent tout de même dues.

13

MON ASSUREUR A-T-IL LE DROIT D'AUGMENTER LE TARIF DE MON ASSURANCE MÊME S'IL NE M'EST RIEN ARRIVÉ ?

Votre assureur a le droit, à l'échéance annuelle de votre contrat, d'augmenter le tarif de la prime dans les conditions prévues par votre contrat. Cela arrive quand il constate que votre risque a augmenté, ou, de manière générale, quand les risques à couvrir sont plus importants ou coûtent plus cher.



Par exemple, des catastrophes naturelles plus coûteuses et plus fréquentes, l'inflation des coûts (par exemple, la hausse des prix des pièces automobiles et des indemnités accordées pour les accidents corporels) peuvent amener votre assureur à majorer ses tarifs. D'autres contributions ou taxes peuvent s'ajouter au tarif en lui-même (par exemple, la contribution obligatoire à verser au Fonds des victimes d'actes de terrorisme et d'attentats).

Dans ce cas, vous avez le droit de résilier votre contrat à la réception de votre avis d'échéance.

Par ailleurs, votre situation et vos besoins peuvent avoir évolué et impliquer une adaptation de vos garanties et de votre cotisation.

N'hésitez pas à contacter votre assureur pour faire le point.

Pourquoi mon assureur NE ME RÉMBOURSE-T-IL PAS MA PRIME SI JE N'AI PAS PU UTILISER MON VÉHICULE ?



En général, un contrat d'assurance est souscrit pour une période de temps donnée, qui est le plus souvent d'un an renouvelable (on parle de tacite reconduction). Cela permet à votre assureur de mutualiser les risques dans le temps, entre les assurés.

Le principe de l'assurance, c'est de vous couvrir si vous êtes touché par un sinistre, un accident, un problème de santé, etc. dans le futur. S'il ne vous est rien arrivé à l'issue de la période de couverture, les primes versées ne sont pas remboursées.

Par exemple, pendant les confinements liés à la pandémie de Covid-19, beaucoup d'assurés n'ont pas pu utiliser leur voiture. D'autres, au contraire, ont dû utiliser leur véhicule pour se rendre au travail, en l'absence de leur mode de transport habituel. Comme la situation était exceptionnelle, certains assureurs ont fait des gestes commerciaux vis-à-vis de leurs assurés. Dans ce cas, il s'agit de gestes de solidarité, qui ne relèvent pas de l'application du contrat d'assurance. Elles ne sont donc ni systématiques, ni généralisables.

Attention, même si votre véhicule est immobilisé dans un garage, l'assurance reste toujours obligatoire et utile : vous êtes toujours susceptible de voir votre responsabilité civile engagée (accident impliquant votre

véhicule : un incendie qui se propage, par exemple). À plus forte raison, votre véhicule garé dans la rue (ou en extérieur) reste susceptible de subir un dommage (grêle, vandalisme, etc.).

Si vous changez vos habitudes (par exemple : vous n'utiliserez plus votre véhicule pendant un certain temps, ou au contraire, vous l'utiliserez tous les jours pour aller au travail), renseignez-vous auprès de votre assureur pour savoir comment adapter votre contrat. Votre contrat peut être modifié pour l'avenir (jamais pour le passé) par avenant, en cours d'année. Nul besoin donc d'attendre la prochaine échéance !

Attention : vos déclarations doivent, comme toujours, correspondre à la réalité de votre usage afin de ne pas subir de réduction de votre indemnisation en cas de sinistre. Si vous revenez à votre comportement initial, n'oubliez pas d'en informer votre assureur !

Si vous avez vendu votre véhicule : à compter de la vente, votre responsabilité civile ne peut plus être engagée, le risque a alors disparu. Dans ce cas uniquement, l'assureur met fin à votre contrat rétroactivement à la date de la cession et vous rembourse la part de prime correspondant à la période pendant laquelle le risque n'a effectivement pas couru.

14 MON ASSUREUR PEUT-IL RÉSILIER MON CONTRAT SANS MON ACCORD ?

Votre assureur a le droit de résilier votre contrat après un sinistre ou à l'échéance*.

Dans tous les cas, votre assureur a l'obligation de vous prévenir à l'avance et de vous informer du motif de la résiliation. L'offre importante de produits vous



permet dans la très grande majorité des cas de trouver une solution correspondant à vos besoins auprès d'un autre assureur, qui pourra apprécier le risque de façon différente.

BON À SAVOIR : Vous avez, vous aussi, le droit de résilier votre assurance selon les modalités indiquées dans votre contrat. La plupart des contrats peuvent être renouvelés automatiquement sans démarche de votre part (tacite reconduction). Sans résiliation de votre part, vous restez engagés et vous devez payer la cotisation.

*Ce droit n'existe pas pour les contrats de type prévoyance relevant de la loi Evin.

15 JE NE SUIS PAS D'ACCORD AVEC MON ASSUREUR. QUE PUIS-JE FAIRE ?

Une question, une difficulté ? N'hésitez pas à solliciter votre assureur. Il sera le plus souvent à même de répondre à vos questions, de résoudre vos difficultés et de traiter un mécontentement.



Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, pensez à adresser votre réclamation par écrit.

Les modalités sont indiquées dans la documentation contractuelle qui vous a été remise.

Si vous n'avez pas obtenu de réponse à votre réclamation dans les deux mois, ou si vous n'avez pu obtenir de solution satisfaisante, vous pouvez contacter gratuitement le médiateur compétent. Ses coordonnées figurent obligatoirement dans votre contrat.

Le médiateur de l'assurance
TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
le.mediateur@mediation-assurance.org
<http://www.mediation-assurance.org/>



POUR EN SAVOIR PLUS

Consultez les fiches pratiques publiées sur le site Internet de France Assureurs. Ces fiches présentent les différentes thématiques d'assurance pour les assurés particuliers, professionnels et associations :

www.franceassureurs.fr,
rubrique "L'ASSURANCE PROTÈGE"

DANS LA MÊME COLLECTION





www.mesquestionsdargent.fr



26, boulevard Haussmann
75009 Paris

franceassureurs.fr

 @FranceAssureurs