

Résolution des litiges

# Le médiateur en assurance entre en scène le 1<sup>er</sup> janvier



Mohammed Saidi, nommé médiateur, a été présenté lundi lors d'une rencontre sur ce dispositif alternatif de résolution des conflits.

**La Fédération marocaine des sociétés d'assurances et de réassurance et la Direction des assurances et de la prévoyance sociale viennent de mettre en place un dispositif indépendant de médiation. Pour le moment, la procédure est réservée exclusivement aux particuliers dont le montant des réclamations atteint au moins 5.000 DH.**

Après le secteur bancaire, c'est au tour de l'assurance de mettre en place un dispositif indépendant de médiation. Ce service gratuit, qui sera opérationnel dès le 1er janvier 2016, est porté par la Fédération marocaine des sociétés d'assurances et de réassurance (FMSAR), et la Direction des assurances et de la prévoyance sociale (DAPS) relevant du ministère des Finances. Leur comité vient ainsi de nommer l'expert Mohammed Saidi, un ex de la DAPS et professionnel des assurances (notamment chez la Compagnie d'assurance transport) en tant que médiateur du secteur.

Pour le moment, il a élu domicile dans les locaux de la FMSAR. Mais les professionnels garantissent au médiateur son indépendance avec des concours, moyens et pouvoirs nécessaires à sa responsabilité. «La médiation en assurance permet d'offrir aux assurés et bénéficiaires de prestations d'assurances un mode alternatif de règlement amiable des litiges. Ce projet a fait l'objet d'une charte de médiation en assurance à laquelle ont adhéré toutes les entreprises d'assurances et d'assistance. Ce service a pour objet d'améliorer la relation avec la clientèle, de fluidifier le règlement d'un certain nombre de dossiers et d'éviter aux assurés le recours systématique aux tribunaux», a déclaré Mohammed Saidi. Le médiateur s'exprimait le 14 décembre à Casablanca lors de la présentation du dispositif. Une réunion à laquelle ont participé notamment Mohamed Hassan Bensalah, président de la FMSAR, et Hassan Boubrik,

DG de la DAPS. «À travers ce nouveau service qui fait partie des principaux engagements pris par le secteur dans le cadre du contrat-programme, les entreprises d'assurances et de réassurance confirment leur volonté d'améliorer le service rendu à leur clientèle, en toute transparence et crédibilité», a souligné Bachir Baddou, DG de la FMSAR. Pour le moment, la procédure de médiation est réservée exclusivement aux particuliers, pour une question de coût notamment.

Alors, comment recourir au médiateur ? Tout d'abord, en cas de désaccord avec un assureur, le médiateur et les professionnels d'assurances recommandent aux clients d'opter pour le dialogue et de rechercher une solution amiable auprès des services chargés des réclamations propres à la compagnie d'assurances.

Ces dernières planchent d'ailleurs sur la mise en place d'un médiateur propre en interne, selon une déclaration au «Matin éco» de Bachir Baddou. Si le désaccord persiste, le médiateur peut ensuite être saisi, mais sous certaines conditions. Le montant des réclamations doit être au moins égal à 5.000 DH. De même, le médiateur ne peut être saisi si une action judiciaire est engagée ou encore si le demandeur a déjà fait appel à la DAPS.

En outre, le médiateur instruit la réclamation dans un délai de 60 jours.

Le demandeur dispose, au même titre que son assureur, d'un délai maximum de 21 jours pour répondre aux demandes d'informations ou de documents émanant du médiateur. Après avoir instruit la réclamation, le médiateur établit sa proposition sous forme d'un acte portant accord transactionnel et invitera les deux parties à y apposer leurs signatures dans les 21 jours. Au final, l'avis du médiateur ne s'impose pas au réclamant, qui conserve le droit de saisir les tribunaux. Par contre, il s'impose à la compagnie d'assurance si le montant est inférieur ou égal à 50.000 DH. ■

Moncef Ben Hayoun

L'avis du médiateur ne s'impose pas au réclamant, qui conserve le droit de saisir les tribunaux, mais s'impose à la compagnie si le montant est inférieur ou égal à 50.000 DH.