

Extrait d'acte de naissance

Assurance auto (véhicule à moteur) : recours et litiges

Mis à jour le 21 septembre 2015 par « direction de l'information légale et administrative »

Si vous avez un désaccord avec votre assureur, vous devez tout d'abord saisir ses propres services (votre conseiller habituel ou le service clientèle par exemple). Si aucune solution n'a été trouvée et que le litige persiste, vous pouvez alors vous retourner vers le médiateur ou saisir la justice.

Saisir votre assureur

Vous devez saisir votre assureur en cas de litige avant de pouvoir saisir le médiateur. Vous devez contacter votre interlocuteur habituel (conseiller ou agent d'assurance) avant de saisir le service réclamation de votre assureur.

Contact avec votre conseiller habituel

En cas de litige avec votre assureur (sur l'indemnisation d'un sinistre (particuliers) ou sur le montant d'une cotisation par exemple), vous devez lui signaler votre désaccord, par lettre recommandée avec accusé de réception, avant la fin du délai de prescription de 2 ans.

Une négociation (orale ou écrite) peut débuter alors et aboutir à une solution amiable. Une transaction est alors signée entre votre assureur et vous et le litige est ainsi clos.

Image not found

http://nargis.mairie-nargis.com/sites/all/modules/custom/ads_servicepublic/img/note.jpg

À noter

À noter : vous pouvez aussi faire appel personnellement à un expert indépendant de votre assureur, par exemple si vous êtes en désaccord avec la proposition d'indemnisation.

Saisie du service réclamation de votre assureur

Si le litige persiste, vous pouvez saisir le service clientèle, le service réclamation ou la direction de la qualité, qui sont les services chargés de régler les litiges.

Les coordonnées de ces services figurent **obligatoirement** dans les conditions générales du contrat d'assurance.

Envoyez-lui votre dossier contenant :

- un courrier indiquant l'objet du litige avec votre assureur et les démarches que vous avez déjà effectuées,
- les copies des documents en rapport avec ce litige (factures, courriers...).

Le service devrait vous répondre dans les 2 mois qui suivent la réception de votre courrier.

Si vous n'avez pas de réponse ou qu'aucun règlement amiable du litige n'est possible, vous pourrez alors saisir le médiateur.

Saisir le médiateur des assurances

Le médiateur est une autorité indépendante et extérieure à la société d'assurance. Il examine et cherche des solutions amiables aux litiges en matière d'assurance.

Qui peut le saisir ?

Il peut être saisi :

- soit par l'assuré,
- soit par la société d'assurance avec l'accord de son client.

Quel médiateur saisir ?

Le médiateur à saisir doit être inscrit dans le contrat d'assurance.

Il s'agit du médiateur de l'assurance (particuliers).

Quand le saisir ?

Il est saisi lorsque les demandes et négociations internes à la société d'assurance sont épuisées.

Comment le saisir ?

Vous pouvez obtenir ses coordonnées en les demandant à votre assureur.

Adressez-lui un courrier (particuliers) ou un courriel, en indiquant notamment :

- le nom de la compagnie d'assurance avec laquelle vous avez un litige,
- le numéro de votre contrat,
- une description des événements intervenus et de l'objet du litige.

Joignez également les photocopies des justificatifs nécessaires et des courriers échangés avec la compagnie d'assurance.

Image not found
http://www.mairie-nargis.com/sites/all/modules/custom/ads_servicepublic/img/note.jpg

À noter : la procédure interrompt le délai de prescription (particuliers) de 2 ans.

Traitement de la demande

Le médiateur émet un avis dans un délai moyen entre 3 et 6 mois. La portée de cet avis est précisée dans le contrat d'assurance.

Si la décision du médiateur ne vous satisfait pas, vous pouvez encore faire un recours en justice.

Agir en justice

Quand les autres voies de recours n'ont pas permis d'obtenir un accord, vous pouvez encore porter l'affaire devant la justice. La juridiction compétente dépendra alors de l'affaire.

Quelle juridiction saisir ?

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

- Pour un litige inférieur à 4 000 €, c'est le juge de proximité (particuliers).
- Pour un litige compris entre 4 000 € et 10 000 €, c'est le tribunal d'instance (TI (particuliers)).
- Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal de grande instance (TGI) (particuliers).

Vous pouvez saisir la juridiction dont dépend votre domicile ou, si le litige est lié à un

accident, celle du lieu où cet accident est arrivé.

Par exemple, si vous habitez Paris et avez eu un accident à Bordeaux, vous pouvez saisir le tribunal de Paris ou Bordeaux.

Faut-il un avocat ?

Vous devez être représenté par un avocat (particuliers) si l'affaire porte sur un litige de plus de 10 000 €.

Dans les autres cas, quand l'affaire est jugée par un juge de proximité ou un TI, un avocat n'est pas obligatoire.

Délai de prescription

Le délai de prescription (particuliers) en matière d'assurance est de 2 ans à partir de la date de l'événement (particuliers) qui a donné naissance au litige.

Ce délai peut être prolongé par la désignation d'un expert ou par une lettre recommandée avec accusé de réception.

Ce délai est porté à 10 ans pour les recours en réparation de dommages corporels.

Pour en savoir plus

- Informations pratiques sur l'assurance - Information pratique - Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

Services et formulaires en ligne

- **Saisir le médiateur en assurances**
 - Lettre type
- **Saisir son assureur en cas de retard dans l'indemnisation d'un sinistre**
 - Lettre type

Où s'adresser ?

Votre assureur

- Pour effectuer le recours amiable ou connaître les coordonnées du médiateur

Médiateur de l'assurance

- Pour saisir le médiateur

Pour la saisir, uniquement par courrier ou messagerie.

Par courrier

Le Médiateur de l'assurance

TSA 50 110

75441 PARIS CEDEX 09

Par voie électronique

Saisir le médiateur de l'assurance

Assurance Banque Épargne Info Service

- Pour un complément d'information

Informations sur les démarches et les relations contractuelles dans le domaine de l'assurance, de la banque et de l'épargne

Par téléphone

0 811 901 801

Du lundi au vendredi de 8h à 18h.

Numéro violet ou majoré : coût d'un appel vers un numéro fixe + service payant, depuis un téléphone fixe ou mobile

Pour connaître le tarif, écoutez le message en début d'appel

Par courrier

ABE Info Service

61 rue Taitbout

75436 Paris Cedex 09

Par messagerie

Via le [formulaire de contact](#)



***Mairie
de Nargis***

1, rue de la Mairie

45210 Nargis

02 38 26 03 04 accueil@mairie-nargis.fr

Source URL: <http://www.mairie-nargis.com/vie-pratique/demarches-administratives/extrait-dacte-de-naissance?publication=F3052>