



01.01.2012 (14.09.2015)

Règles de conduite de l'assureur RC concernant les victimes d'accidents graves indépendamment de la nature de l'accident

Les règles de conduite reprises ci-après ont pour but de placer les victimes et leur entourage direct, lorsqu'ils ont vécu un événement extrêmement dramatique, au coeur des préoccupations dans le processus de règlement amiable du sinistre. Il s'agit des victimes décédées et des victimes ayant subi les séquelles suivantes : tétraplégie, paraplégie, hémiplegie, quadriparésie, amputation d'un ou de plusieurs membres, lésions cérébrales permanentes non-congénitales ou séquelles similaires, ...

Règles de conduite

1. En cas de décès, un règlement amiable ne sera pas proposé dans les premières semaines suivant le décès. Une proposition concrète ne sera effectuée que lorsque les parents (ou d'autres proches) seront en mesure sur le plan émotionnel et humain de prendre une décision bien réfléchie en la matière.
2. En cas de décès, un lien affectif est supposé entre la victime et son partenaire et les membres de la famille vivant sous le même toit. C'est à l'assureur qu'il appartient de prouver, le cas échéant, le contraire. Dans toutes les autres situations, le membre de la famille conserve le droit de prouver le lien affectif.
3. Dès que l'assureur sait qu'il est tenu d'une manière ou d'une autre d'indemniser, il examine à quelles personnes il peut payer des avances.
4. L'assureur veille à éviter les litiges relatifs aux montants d'indemnisation qui présentent, par rapport à la gravité de l'affaire et l'étendue du dommage, un caractère tout à fait marginal (petits dégâts matériels). En ce qui concerne plus particulièrement ces postes de dommages marginaux, un début de preuve suffit (écrit, bien endommagé tenu à disposition,...)
5. Le paiement a le caractère d'une avance sur le décompte final. Pour obtenir une première avance appropriée, la victime ne doit pas produire de pièces justificatives spécifiques.

6. Les éventuelles avances ultérieures sont payées le plus rapidement possible et doivent permettre de supporter les conséquences financières immédiates de l'accident de telle sorte que les victimes n'aient pas à avancer elles-mêmes des montants importants. [Lorsqu'un assureur refuse de verser une avance, il motive ce refus.]¹

7. Il est clairement fait savoir aux victimes qu'il s'agit d'une avance et non d'un règlement définitif.

8. Le paiement d'une avance a toujours lieu sans aucune renonciation directe ou indirecte de droits par les victimes.

9. Toute proposition de règlement amiable faite directement à la victime ou à un proche est assortie d'une information correcte et complète sur la portée et les conséquences de cette proposition.

10. Si un règlement amiable intervient sur la base d'une expertise médicale non contradictoire, il doit être explicitement précisé que des réserves médicales sont prévues pour les éventuelles futures interventions médicales en relation causale avec l'accident.

11. Toute proposition de règlement amiable est concrétisée par le biais d'une transaction ou d'une quittance à titre de règlement définitif, un délai de réflexion d'au moins 30 jours étant accordé à la victime.

Champ d'application

Ces règles de conduites ne concernent que les victimes d'accidents ayant subis des dommages corporels graves et ne visent que les assurances de responsabilité (branches 10a et 13). Le code de bonne conduite ne s'applique pas en cas d'accident du travail.

[Plaintes

Toute plainte relative à la bonne application par l'entreprise d'assurances du présent code de conduite est adressée par le consommateur au service des plaintes de l'entreprise concernée. Si la réponse donnée par ce service n'est pas satisfaisante pour le consommateur, la plainte peut ensuite être introduite auprès de l'Ombudsman des assurances via www.ombudsman.as.]²

¹ Inséré le 14 septembre 2015 par le Conseil d'administration d'Assuralia.

² Inséré le 14 septembre 2015 par le Conseil d'administration d'Assuralia.