

..... : LES RELATIONS AVEC LES ASSUREURS

Les individus s'assurent pour se prémunir contre un risque :

- risque pour les personnes : maladie, vieillesse, accident...
- risques pour les biens : incendie, vol ; détérioration...

I. PRINCIPES GENERAUX DE L'ASSURANCE

Le contrat d'assurance est une convention par laquelle un assureur garantit à l'assuré, moyennant le paiement d'une somme d'argent (prime ou cotisation), le paiement d'une somme convenue en cas d'une réalisation d'un risque déterminé. On dit que l'assurance couvre le risque ; l'assuré est couvert.

Le contrat d'assurance est un contrat aléatoire, la réalisation du risque prévu (qui déclenchera l'obligation pour l'assureur de fournir la prestation) est dû au hasard.

A. Les exemples de contrat d'assurance

Les branches d'assurance sont multiples. Ces diverses branches d'assurance peuvent être regroupées en trois grands groupes :

1. Les assurances de chose

- l'assurance incendie ;
- l'assurance des marchandises transportées ;
- l'assurance vols (mobiliers, bijoux...).

2. Les assurances de responsabilité

- l'assurance automobile ;
- l'assurance de responsabilité civile :
 - o du chef de famille ;
 - o du chef d'entreprise ;
 - o du propriétaire d'animaux ;
 - o du propriétaire d'immeubles.

3. Les assurances de personnes

- les assurances accident corporel ;
- les assurance sur la vie.

Un certain nombre d'assurances sont obligatoires :

- assurances sociales ;
- assurances automobiles ;
- assurances chasse ;
- assurances sports ; etc.

B. Les obligations des parties

1. Assuré :

- déterminer le risque (vol ; incendie) ;
- verser périodiquement une prime (annuelle généralement) ;
- payer la prime à l'échéance ;
- déclarer le sinistre dans les 5 jours qui suivent (vol : 24 heures) ;
- déclarer toutes circonstances nouvelles qui pourraient aggraver le risque.

2. Assureur :

- estimer le risque (montant de la prime) ;
- s'engager à régler le montant du sinistre si le risque est réalisé ;
- aviser l'assuré de l'échéance de la prime ;
- régler le montant du sinistre ;
- établir un avenant au contrat primitif.

II. VOCABULAIRE DE LA CORRESPONDANCE

Avenant : acte additionnel à une police d'assurance, qui a pour objet de constater les modifications apportées au contrat.

Police d'assurance : document qui précise les droits et obligations de chacune des parties.

Prime : somme que l'assuré doit payer à l'assureur en couverture des risques envisagés, déterminés en fonction de l'importance du risque.

Risque : événement contre lequel on s'assure.

Sinistre : risque réalisé. Dommages subis par les personnes ou les biens assurés.

Prestation : c'est l'indemnité à verser par l'assureur en cas de réalisation du risque couvert.

Suspension du contrat : par cette opération, le contrat demeure en vigueur, mais il n'y a pas paiement de prime ni d'indemnité pendant la période considérée.

Résiliation : elle met fin au contrat.

III. CORRESPONDANCES ECHANGEES AVEC L'ASSUREUR

Un entretien entre l'assureur-conseil ou le courtier et le futur assuré détermine dans la majorité des cas, les clauses et conditions du contrat. La correspondance échangée est donc sur ce point très limitée. Par contre, la modification du contrat sera ultérieurement demandée soit par lettre, soit dans des cas urgents par un coup de téléphone, qui devra de toute façon être confirmé par écrit.

Toute lettre d'un assuré à une compagnie d'assurance doit indiquer de façon très précise :

- le nom et l'adresse de l'assuré ;
- le numéro et la catégorie du contrat ;

- les références qui permettent à la lettre de parvenir rapidement au service intéressé ;
- au besoin, le nom du courtier ou de l'assureur-conseil.

A la suite de la demande de l'assuré, un avenant sera établi par la compagnie d'assurance :

- soit un avenant de « déclaration » s'il n'y a pas de changement de primes : par exemple dans le cas de changement d'adresse de l'assuré ;
- soit un avenant de « modification de prime » qui peut intervenir :
 - o en cas d'aggravation du risque : exemple : une voiture utilisée jusqu'à présent pour la promenade va l'être maintenant pour des besoins commerciaux.
 - o En cas de diminution du risque : ex : un propriétaire de deux chiens était assuré en responsabilité civile pour les accidents qu'ils auraient pu causer ; or, un des chiens est mort.

Le délai de déclaration d'un sinistre est prévu dans le contrat. Exemple : assurance automobile = 5 jours ; assurance vol = 24 heures. L'assuré utilisera des imprimés de déclaration d'accidents fournis par l'assureur ou de constat amiable. Exemple : déclaration d'accident automobile et constat amiable.

Dans le cas où l'assuré ne disposerait pas d'un imprimé, la déclaration pourrait être faite par une lettre qui reprendrait tous les points prévus. La société d'assurances accuse réception de la déclaration en indiquant à son assuré le numéro du dossier du sinistre.

Le dossier sera suivi par le service « sinistre » ou « contentieux » suivant son importance, selon qu'il s'agit de dommages matériels ou corporels. Le règlement du sinistre est enfin effectué à l'aide d'un chèque incorporé à la lettre.

IV. LES DIFFERENTS TYPES DE LETTRES

Ce sont :

- la lettre de demande de renseignements ;
- la lettre d'accompagnement du règlement de la prime ;
- la lettre de demande de modification du risque ;
- la lettre de déclaration du sinistre ;
- la lettre de résiliation du contrat.

a. Plan de la lettre de demande de renseignements

- Demander de faire parvenir une documentation ;
- Exprimer le désir de s'assurer en précisant le risque ;
- Exprimer le souhait de recevoir ces renseignements le plus tôt possible ;
- Formuler la politesse.

b. Plan de la lettre accompagnant le règlement de la prime

- Annoncer l'envoi du règlement de la prime en précisant le n° et la police d'assurer concernée ;
- Souhaiter bonne réception ;
- Formuler la politesse.

c. Plan de la demande de modification du risque

- Rappeler la police d'assurance ainsi le risque couvert ;
- Informer de la modification (donner des précisions) ;
- Demander l'établissement d'un avenant pour la modification du contrat ;
- Formuler la politesse.

d. Plan de la lettre de déclaration de sinistre

Dans cette lettre, il faut :

- déclarer le sinistre (préciser la date, l'heure) ;
- donner les circonstances du sinistre ;
- déterminer les dommages causés lors du sinistre ;
- demander la mise en œuvre de la garantie ;
- adresser ses salutations/sentiments distingués.

e. Plan de la lettre de résiliation du contrat

- Formuler la demande de résiliation du contrat d'assurance en précisant le police concernée ;
- Donner les raisons qui motive la résiliation ;
- Demander à l'assureur de procéder aux formalités d'usage dans les plus brefs délais ;
- Formuler la politesse.