
Le rapport 2010 du médiateur des mutuelles du GEMA est paru !

Dès 1988, les assureurs mutualistes du GEMA ont offert à leurs sociétaires la possibilité de soumettre à un médiateur indépendant toute insatisfaction sur la façon dont leurs réclamations ont été traitées par leur mutuelle. Après plus de vingt ans passés au service de la médiation, le professeur Durry, médiateur du GEMA, passe aujourd'hui la main pour une retraite bien méritée et présente son dernier rapport dont voici les éléments-clés.

LES CHIFFRES-CLES 2010

- 274 avis rendus par le médiateur, en progression de 54% sur 2009
- 99 avis en tout ou partie favorables à l'assuré, soit 36,1% contre 33,3% en 2009
- A l'image des années précédentes, l'automobile (indemnisation, responsabilité et vol) reste le premier sujet de litiges, suivi par l'habitation (indemnisation, défense-recours et vol).

LA MEDIATION DU GEMA : RAPPEL DES GRANDS PRINCIPES

- Portée de la décision du médiateur : lorsque le médiateur du GEMA rend un avis, la société concernée est tenue d'en respecter la teneur, tandis que l'assuré, pour sa part, demeure libre de se ranger à cet avis, ou de saisir les tribunaux de son litige, usant alors de la voie contentieuse.
- Impartialité et indépendance : le médiateur est nommé pour 3 ans, par la commission exécutive du GEMA, et dispose des moyens matériels et humains nécessaires à son action.
- Transparence : le protocole (cf document ci-joint) sur lequel s'appuie la médiation du GEMA et qui en définit les règles est à disposition des assurés, de même que le rapport annuel traduisant l'activité du médiateur après chaque année écoulée.
- Efficacité : la procédure devant le médiateur du GEMA est gratuite, peut être faite sans représentant (ou avec, selon son choix), et est circonscrite dans un délai maximum de 6 mois.
- Equité / liberté : l'assuré est libre de se retirer de la procédure à tout moment, il est libre également de refuser la décision rendue, il demeure libre de saisir les tribunaux, ce qui lui est rappelé systématiquement en fin d'avis du médiateur.
- Information : le protocole du GEMA prévoit que les sociétés s'engagent à informer leurs assurés par tout moyen de l'existence de ce système de médiation.

Retrouvez le rapport 2010 du médiateur des mutuelles du GEMA dans son intégralité sur www.gema.fr

Syndicat professionnel, le GEMA représente les groupes et mutuelles suivants qui assurent collectivement plus d'une voiture de particuliers sur deux et deux habitations de particuliers sur trois :

groupe AGPM Assurances, Altima Assurances, AMDM, AMF Mutuelle, Ethias A.A.M. Droit commun, BPCE Assurances, groupe GMF, groupe IMA, groupe Maaf, groupe Macif, groupe MAE, groupe Maif, MAPA-Mutuelle d'assurance, groupe Matmut, MFA, MISPM, Monceau Assurances, Natixis Assurances, Smacl Assurances, le Sou médical, Usu.

Contact presse

Nathalie Irisson
01 53 04 16 21 ou 06 20 59 91 45
nathalie.irisson@gema.fr