

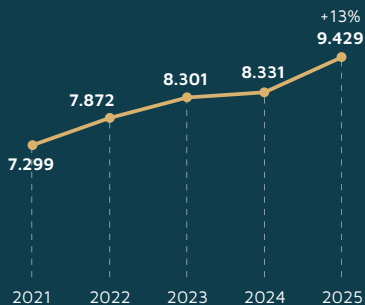
RAPPORT ANNUEL

Le rapport annuel 2025 de l'Ombudsman des Assurances reprend les tendances générales des demandes reçues en 2025 et les recommandations visant à améliorer le service et la réputation du secteur de l'assurance ainsi que la protection du consommateur.

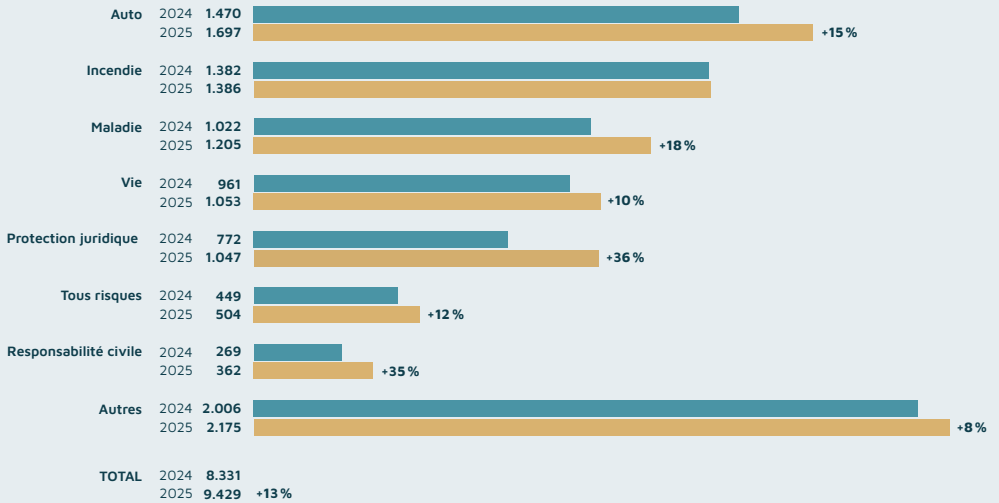


2025

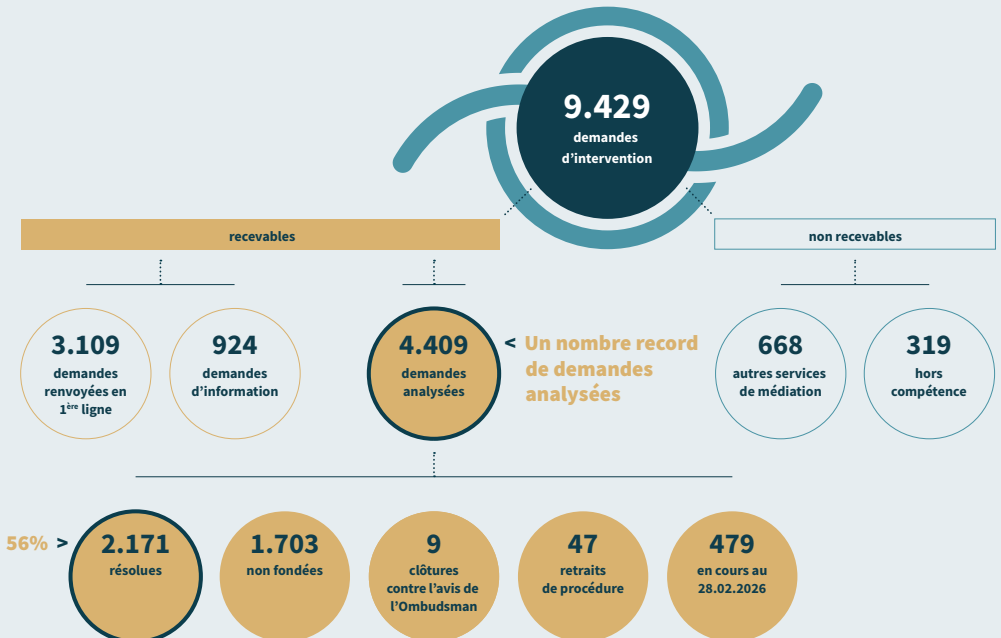
ÉVOLUTION DES DEMANDES D'INTERVENTION



RÉPARTITION PAR BRANCHE D'ASSURANCE



RÉSULTATS DES DEMANDES D'INTERVENTION



LES 5 POINTS D'ATTENTION

1. LE DIALOGUE AVEC SON ASSUREUR À L'ÈRE DU DIGITAL

La relation entre consommateurs et assureurs se numérise. L'Ombudsman constate que les contacts digitaux posent régulièrement problème : chatbots et plateformes automatisées peuvent donner des réponses standardisées, peu adaptées aux situations individuelles. De plus, l'absence d'interlocuteur humain et l'inaccessibilité téléphonique compliquent la résolution de cas spécifiques.

2. INTERMÉDIAIRES EN ASSURANCES : (SITE DE) COMPARAISON N'EST PAS TOUJOURS RAISON

Les consommateurs recourent de plus en plus à des sites de comparaison pour trouver une assurance moins chère. Certains de ces sites exercent en réalité une activité de distribution d'assurances et doivent dès lors respecter la législation applicable. Ils orientent souvent l'internaute vers une souscription en ligne auprès d'assureurs partenaires, généralement sans intermédiaire physique. Une analyse approfondie des contrats reste indispensable.

3. LES DÉFIS POUR UNE ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE ABORDABLE

En 2025, l'Ombudsman a noté une augmentation de 36 % des demandes en assurance protection juridique. Plusieurs facteurs l'expliquent : de fortes hausses de primes, la suppression de la déductibilité fiscale de certaines primes, le durcissement des critères d'acceptation ou de maintien des contrats par les assureurs et l'augmentation des honoraires d'avocat.

4. VOITURE VOLÉE MAIS PAS TOUJOURS REMBOURSÉE

Les réclamations liées à la garantie vol en assurance auto ont plus que doublé en 2025. Les refus de couverture en constituent le principal motif, ils peuvent résulter du non-respect des mesures de prévention prévues au contrat (p. ex. perte de la clé ou double laissé dans le véhicule). D'autres refus reposent sur une suspicion de fraude, parfois déclenchée par des erreurs sur la date, l'heure ou le lieu du vol.

5. LES DISCUSSIONS EN ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE (RC)

La principale raison d'insatisfaction dans ces assurances est le refus d'intervention. Il concerne souvent la couverture de l'**objet confié**. Les contrats d'assurance excluent généralement la couverture des dommages causés aux biens qu'un assuré a sous sa garde, par exemple lors de l'emprunt d'un outil d'un voisin ou d'un appareil photo d'un ami.

L'Ombudsman reçoit aussi des réclamations de conducteurs dont le véhicule a été endommagé par un **nid-de-poule**. Les assureurs RC des autorités responsables de la voirie refusent souvent d'intervenir, en avançant qu'il n'est pas établi avec certitude que le dommage s'est produit à l'endroit indiqué.



LES RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN

1. OPTIMISER LA GESTION EN REGROUPANT LES ASSUREURS AUTOUR D'UN SEUL EXPERT

Les longs délais de traitement des sinistres proviennent en grande partie des expertises, en particulier lorsque plusieurs assureurs mandatent leur propre expert. Les constatations techniques sont cependant souvent similaires. Le problème touche tant les assurances de choses, comme l'assurance incendie, que les assurances de personnes pour fixer les dommages corporels.

L'Ombudsman recommande d'élaborer un cadre général pour améliorer l'efficacité des expertises, notamment par le mandat d'un seul expert dans certaines circonstances.

2. ASSURANCE GROUPE : UNE COMMUNICATION PLUS FORMELLE LORS DU DÉPART DU TRAVAILLEUR

Lorsqu'un travailleur quitte son employeur, il doit recevoir un document lui permettant de choisir entre différentes options concernant les réserves de son assurance groupe, notamment le maintien ou non d'une couverture décès. Selon la loi, cet envoi peut se faire par courrier ou par voie électronique. Dans la pratique, après un décès, les proches indiquent parfois que ce document n'a jamais été reçu. Il en résulte le maintien d'une réserve de pension avec une prestation en cas de vie mais aucune en cas de décès.

Afin de renforcer la sécurité juridique, l'Ombudsman préconise, en l'absence de réaction de l'affilié au document de choix, l'envoi d'un rappel par courrier recommandé avec accusé de réception. Sans réponse après ce rappel, l'affilié peut être considéré comme valablement informé et l'option légale par défaut peut être appliquée de manière plus justifiée.



← DÉCOUVREZ LE RAPPORT COMPLET :
www.ombudsman-insurance-annualreport.be

OMBUDSMAN DES ASSURANCES

Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles
T 02 547 58 71
www.ombudsman-insurance.be
info@ombudsman-insurance.be