

Abidjan, le 11 Février 2021

PRESS BOOK



POINT DE PRESSE DU MEDIATEUR DE L'ASSURANCE

10 FEVRIER 2021 à l'ASACI

INTRODUCTION

L'Association des sociétés d'Assurance de Côte d'Ivoire (ASA-CI) s'est dotée d'un organe dont la mission est de faciliter le règlement des litiges entre assurés et assureurs.

La Médiation de l'Assurance, telle est la dénomination de l'organe, qui a été révélée au grand public ce mercredi 10 février 2021 au cours d'un point de presse au siège de l'ASA- CI à Cocody.

Ont pris part à ce point de presse, les organes de presse suivants :

Presse écrite quotidienne (7)

- Fraternité Matin
- Soir infos
- L'inter
- Le Patriote
- Le Temps
- Le Nouveau Réveil
- Notre Voie

Presse écrite hebdomadaire économique (1)

- Journal de l'Economie

Presse écrite mensuelle économique (1)

- PME Magazine

Presse en ligne (7)

- Abidjan.Net
- Frat Infos
- Infodrome
- Aip
- RTI infos
- Financial Afrik

Presse Audiovisuel (1)

- Business 24 TV

Ci-après le pressbook des parutions:

**PRESSE ECRITE
QUOTIDIENNE**

Secteur de l'assurance

Les acteurs se dotent d'un organe de médiation

L'Association des sociétés d'assurances de Côte d'Ivoire (Asa-CI) s'est dotée d'un organe dont la mission est de faciliter le règlement des litiges entre assurés et assureurs.

La « Médiation de l'assurance ». Telle est la dénomination de l'organe dont s'est dotée, il y a peu, l'Association des sociétés d'assurances de Côte d'Ivoire (Asa-CI) dont font partie toutes les compagnies d'assurance et courtage en assurance exerçant sur le territoire national. Existant quasiment dans l'ombre depuis environ deux ans, cette nouvelle structure a été révélée au grand public, le 11 février, au siège de l'Asa-CI à Cocody. Elle est dirigée par Ernest Assamoé Assamoé qui en a fait la présentation à la presse. A l'en croire, la Médiation de l'assurance a été mise en place en vue de contribuer au règlement amiable et rapide des conflits pouvant intervenir entre assurés et assureurs. « Le Médiateur de l'assurance que je suis a pour rôle de mettre à la disposition



Ernest Assamoé Assamoé, médiateur de l'assurance, a présenté son institution et ses missions. (PHOTO: DR)

des assurés, des victimes et des bénéficiaires de contrats d'assurance, un dispositif extrajudiciaire de règlement des litiges qui intervient régulièrement entre ces personnes et les sociétés d'assurance. Nous facilitons également la recherche de solutions amiables aux côtés des opposants et portant sur l'application ou l'interprétation du contrat d'assurance souscrit », a expliqué Assamoé Assamoé. La mise en place de cette institution, a-t-il expli-

qué, intervient dans un contexte marqué par la lenteur dans l'instruction des dossiers sinistrés, ce qui entraîne généralement des poursuites judiciaires contre les compagnies d'assurance, mais aussi par l'absence d'interlocuteur neutre devant lequel les assurés, les victimes et bénéficiaires de contrats d'assurance peuvent porter leurs préoccupations en vue d'un dénouement rapide, en lieu et place du recours au tribunal civil dont les procédures sont longues et coûteuses.

« C'est face à ces obstacles non insurmontables que la profession elle-même a jugé utile de mettre en place un organisme dont l'objectif serait de permettre au secteur de jouer pleinement le rôle qui est le sien dans le développement économique du pays, à savoir la protection des personnes et

des biens, la collecte de l'épargne et le financement de l'économie », a commenté Assamoé Assamoé. Et de préciser que le Médiateur de l'assurance peut être saisi gratuitement et directement par l'assuré, la victime ou le bénéficiaire d'un contrat d'assurance ou indirecte-

ment en passant par une association de consommateurs, un conseiller juridique ou une société d'assurance qui désire privilégier la voie de la médiation pour régler un litige opposant à un assuré ■

FAUSTIN ENOUMAN



PREMIERE COTATION DES EMPRUNTS « TPCI 5,80 % 2020-2027 » et « TPCI 5,90 % 2020-2030 »

Le Trésor Public de Côte d'Ivoire, la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) et les Sociétés de Gestion et d'Intermédiation (SGI) BRIDGE SECURITIES et EDC INVESTMENT CORPORATION portent à la connaissance du public et des intervenants du Marché Financier Régional de l'UEMOA que la première cotation des emprunts « TPCI 5,80 % 2020-2027 » et « TPCI 5,90 % 2020-2030 », admis au Compartiment des obligations de la BRVM, aura lieu le **jeudi 18 février 2021**.

« Engageons-nous à construire un pays toujours ambitieux »



PREMIERE COTATION DE L'EMPRUNT « TPCI 5,80 % 2020-2027 »

Le Trésor Public de Côte d'Ivoire, la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) et les Sociétés de Gestion et d'Intermédiation (SGI) SOCIETE GENERALE CAPITAL SECURITIES WEST AFRICA et BNI FINANCES portent à la connaissance du public et des intervenants du Marché Financier Régional de l'UEMOA que la première cotation de l'emprunt de l'Etat de Côte d'Ivoire, dénommé « TPCI 5,80 % 2020-2027 », admis au Compartiment des obligations de la BRVM, aura lieu le **jeudi 18 février 2021**.

« Investissons dans l'avenir avec plus de sérénité »



LENTEUR DANS LE RÈGLEMENT DES SINISTRES, FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE...

La "Médiation d'assurance" : 45 jours pour régler les litiges entre assurés, victimes... et assureurs

Tout sur le rôle de cette institution, sa mission et ses autres prérogatives

Mise en place depuis octobre 2018, la Médiation de l'Assurance, un groupement constitué entre les Sociétés membres de l'Association des sociétés d'assurances de Côte d'Ivoire (Asaci), en vue du règlement à l'amiable des conflits pouvant intervenir entre les assurés et assureurs, a été officiellement présentée aux médias, le mercredi 10 février 2021, au siège de l'Asaci à Cocardy. Cette rencontre, véritable prétexte pour montrer aux journalistes le premier responsable de cette institution, Ernest Assamoi Anassé, a été l'occasion pour celui-ci d'expliquer en long et en large ses attributions.

Sur les raisons de la création de « La Médiation de l'Assurance en Côte d'Ivoire », Ernest Assamoi Anassé a souligné que cela découle des textes réglementaires (Code de déontologie de l'Asa-Ci) et les règles de procédures relatives aux services de médiation de l'Observation de la qualité des services financiers (Oqsf-Ci). Et d'autre part, elles proviennent des constats faits sur le terrain pratique dont les trois principaux sont les litiges récurrents entre assureurs et assurés dans le règlement des sinistres ; l'absence d'interlocuteur neutre devant lequel les assurés, victimes et bénéficiaires de contrats, puissent porter leurs préoccupations en



Ernest Assamoi Anassé (à g.) a invité les clients, assurés... à saisir la Médiation de l'Assurance en cas de conflit avec leurs assureurs

vue de leur dénoement rapide en lieu et place du recours au tribunal civil, dont les procédures sont longues et coûteuses ; et enfin l'engouement des tribunaux civils par les litiges entre assureurs et assurés et dont les décisions traînent en longueur sur plusieurs années au grand dam des assurés, victimes et bénéficiaires de contrats d'assurances, qui attendent de perce-

voir leurs indemnités pour se relancer. « C'est face à ces obstacles, non insurmontables, que la profession elle-même a jugé utile de mettre en place un organisme dont l'objectif est de permettre au secteur des Assurances de jouer le rôle qui est le sien, dans le développement économique du pays. A savoir la protection des personnes et des biens ; la collecte de l'épargne en

vue de sa transformation en investissement et le financement de l'économie », a-t-il révélé.

Et le premier lauréat du Prix Julien-Jean Codjovi de la Fanaf, en février 2010, pour son ouvrage intitulé « L'Assurance maritime et transports dans les pays de la Cima- Les Assurances facultés : aspects juridiques et techniques » de s'appesantir sur les avantages de la saisine. Primo, a-t-il dit, le recours au Médiateur va faciliter le règlement à l'amiable, dans un délai raisonnable de 45 jours, des conflits pouvant survenir entre les assurés et leurs assureurs dans le cadre de l'exécution des contrats d'assurance par la prise de décisions justes, rapides et satisfaisantes pour les deux parties. Secondo, cela va permettre, selon lui, le maintien et la poursuite des relations d'affaires entre les assurés et assureurs, relation d'affaires qui s'inscrit en fait dans la durée. Tertio, il a souligné que le recours au médiateur va contribuer à réduire drastiquement le nombre de dossiers portés devant le Tribunal et d'obtenir ainsi les décisions dans un laps de temps court. « In fine, la Médiation de l'Assurance va participer à l'amélioration de l'image de marque des Assureurs auprès de la population, ce qui aura pour conséquence, à terme, de susciter un engouement pour les produits d'assurance, d'où l'accroissement du chiffre d'affaires du secteur », s'est-il convaincu.

A la question de savoir qui peut saisir la Médiation de l'Assurance, Ernest Assamoi Anassé, ex-membre de l'Asaci (avril 2012 à juin 2018), a annoncé que c'est soit l'assuré, la victime ou le bénéficiaire d'un contrat d'assurance ; toute personne dûment mandatée pour représenter l'assuré, la victime ou le bénéficiaire du contrat ; les associations de consommateurs ; les professions juridiques et les sociétés d'assurance. Toutefois, il a précisé que

la saisine est gratuite. Mais, elle intervient après que la victime ou l'assuré ait saisi sans suite son assureur.

Dossiers traités

Sur le bilan des deux années déjà passées à la tête de la Médiation de l'assurance, Ernest Assamoi Anassé a souligné que cette institution, pour le premier exercice de fonctionnement (octobre 2018 à décembre 2019), a reçu 45 saisines, toutes branches d'assurance confondues. Au cours du second exercice 2020, 50 plaintes ont été examinées par le Médiateur.

Au total, 95 réclamations formelles ont été réceptionnées par les services de la Médiation, à l'en croire. « Il faut cependant souligner que le Médiateur est souvent consulté sur des questions qui ne donnent pas lieu à l'ouverture de dossiers et qui ne sont pas quantifiées », a-t-il déclaré. Sur les conflits les plus fréquents, le premier responsable de cette institution a soutenu que ceux liés à la branche automobile (64 dossiers réceptionnés, soit 67 % des réclamations) viennent en première position. Poursuivant, il a fait savoir que les autres plaintes, au nombre de 31, soit 33 %, ont porté sur les branches Vie (15 dossiers), Responsabilité civile professionnelle (3 dossiers), Caution (1 dossier), Pension retraite (9 dossiers) et divers (3 dossiers).

« Au niveau des résultats, il faut noter que sur les dossiers recevables, c'est-à-dire relevant de la compétence du Médiateur, le taux de réussite se situe au-dessus de 75 % », s'est-il voulu clair. Non sans préciser que la Médiation n'a pas de démarcheurs. « L'avis est motivé. C'est très difficile en général que l'une des parties n'accepte pas l'avis. Il y a très peu de chance qu'une des parties n'accepte pas l'accord. Jusqu'à présent, toutes les parties ont acceptés nos avis », a-t-il dit.

Severin DJAHA

6 | ÉCONOMIE

GESTION DES CONFLITS ENTRE ASSUREURS ET ASSURÉS **Une instance de règlement à l'amiable des litiges voit le jour**

Tout sur le mode de saisine, les cas pris en charge, etc.

La Médiation de l'assurance est l'instance de règlement amiable des litiges entre assureurs et assurés. Cet organisme a vu le jour en janvier 2018 par la volonté des membres de l'Association des sociétés d'assurances de Côte d'Ivoire (Asa-Ci). Mercredi 10 février 2021, le Médiateur de l'assurance, Ernest Assamoi Anassé, a animé une conférence de presse pour présenter l'institution à la population ivoirienne par le canal des médias.

Il a expliqué les raisons qui ont motivé la création de cet organe. A savoir, d'une part, que la Médiation de l'assurance émane des textes réglementaires tels que le code de déontologie de l'Asa-Ci et l'Observatoire de la qualité des services financiers de Côte d'Ivoire (Oqsf-Ci) qui prévoit le recours à un médiateur en vue de la résolution à l'amiable des litiges entre assurés et assureurs ; ainsi que d'autres textes de droit commun.

Et d'autre part, que la création de la Médiation de l'assurance est consécutive aux constats faits sur le terrain qui ressortent : des litiges récurrents entre les assurés et les assureurs dans le règlement des sinistres ; l'absence d'interlocuteur neutre devant lequel les assurés (victimes et bénéficiaires de contrats) puissent porter leurs préoccupations pour un dénouement rapide et se passer ainsi du recours au tribunal civil dont les procédures peuvent être longues et onéreuses ; et enfin, l'engorgement des tribunaux civils par les litiges entre assureurs et assurés. Ernest Assamoi Anassé a fait savoir également que le Médiateur peut être saisi aussi bien par l'assuré, la victime ou le bénéficiaire d'un contrat d'assurance que par toute autre personne dûment mandatée pour représenter ces derniers sus-mentionnés. Les associations de consommateurs, les professions juridiques, les sociétés d'assurance, peuvent également saisir



Ernest Assamoi Anassé a exposé les nombreux avantages qu'il y a à solliciter la Médiation de l'assurance en cas de litige entre assuré et assureur. (Ph. DR)

la Médiation de l'assurance. Il convient par ailleurs de préciser que la saisine de la Médiation est gratuite pour les assurés, victimes et bénéficiaires d'un contrat d'assurance.

Dans certains cas, la Médiation n'est pas habilitée à intervenir. Il s'agit par exemple des situations où l'assuré ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de son assureur par une réclamation écrite, selon la procédure prévue dans le contrat ; la demande est manifestement infondée ou abusive ; le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre médiateur ou par un tribunal ; le litige ne porte pas sur l'application ou l'interprétation d'un contrat d'assurance souscrit auprès d'une société d'assurance établie en Côte d'Ivoire et membre de l'Asa-Ci.

A en croire le Médiateur de l'assurance, conformément aux raisons qui ont motivé la création de l'institution, le traitement des litiges s'y fait avec célérité. La Médiation, en effet, dispose de 45 jours pour rendre un avis motivé, à compter de la date de réception des pièces qui lui ont été communiquées.

Depuis le démarrage de ses activités en octobre 2018, la Médiation a traité 95 réclamations formelles dont 45 en 2019 et 50 en 2020.

Étysée LATH

ASSURANCE

Un médiateur pour régler avec célérité les conflits entre assureurs et assurés

YVES KALOU

« Il y a eu des dizaines de procès attendus pendant de longues années au grand dam des assurés, victimes et bénéficiaires de contrats d'assurance qui attendent de percevoir leurs indemnités. Depuis janvier 2012, il a été mis en place la Médiation de l'assurance qui règle les litiges entre assureurs et assurés dans un délai de 45 jours. Mais cette structure est presque peu méconnue des populations. C'est la conférence de presse organisée, le 10 février dernier à Cocody, par le médiateur de l'assurance Assomel Assuré pour faire connaître cette structure au grand public. D'entrée, le médiateur a donné les raisons de la création de la structure. Ce sont entre autres l'absence d'interlocuteur dédié devant lequel les assurés, victimes et bénéficiaires de contrats pour porter leurs préoccupations en vue de leur déroulement rapide en lieu et place du recours au tribunal civil dont les procédures sont longues et coûteuses ainsi que l'engorgement des tribunaux civils. Peuvent saisir le Médiateur, à l'égal tant assureur, l'assuré, la



Le médiateur de l'assurance Assomel Assuré a fait la lumière sur les motifs de la structure qu'il dirige

victime ou le bénéficiaire d'un contrat d'assurance. Les associations de consommateurs, les professionnels juridiques et les sociétés d'assurance peuvent également le faire. « La médiation est gratuite pour les assurés, victimes et bénéficiaires de

contrats d'assurance. Ces derniers peuvent saisir le médiateur directement ou en faisant appel à un tiers (avocat, avocat, associations de consommateurs) », a déclaré Assomel Assuré. Toutefois, la Médiation ne traite pas tous les conflits. Ainsi le médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque l'assuré ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de son assureur par une réclamation écrite. C'est ainsi le cas lorsque la demande est manifestement abusive ou abusive : le litige a été précédemment ou est actuellement soumis par un autre médiateur ou par un tribunal. Enfin, la Médiation de l'assurance n'intervient pas quand le litige n'a pas fait l'objet d'une notification écrite au litige après d'une société d'assurance : située en Côte d'Ivoire et membre de l'ASA-CI (Association des sociétés d'assurance de Côte d'Ivoire). 85 réclamations formelles ont été réceptionnées par les services de la Médiation depuis octobre 2012. Les conflits les plus fréquents sont ceux liés à la tranche autoréglable. Cette tranche concerne 67 % des réclamations.

ASSURANCES/ POUR RACCOURCIR LES DÉLAIS ET ACCÉLÉRER LES PROCÉDURES Les assureurs mettent à la disposition du public un médiateur

A améliorer l'image des assureurs, réduire drastiquement le nombre et les longues procédures judiciaires intentées contre ses membres par les assurés et satisfaire au maximum les assurés. Voilà les raisons fondamentales, qui ont conduit l'Association des sociétés d'assurance de Côte d'Ivoire (Asa-Ci), à créer en 2018 un organe appelé la Médiation de l'assurance. Cette institution est dirigée par un médiateur, M. Anassé Ernest Assamoi. Qui a animé une conférence de presse, le mer-

credi 10 février 2021 à Cocody. En vue de présenter au grand public cet instrument des Assurances. « Le Médiateur peut être saisi par l'assuré, les associations de consommateurs, les professions juridiques, les sociétés d'assurance et toute personne dument mandatée pour représenter l'assuré victime ou le bénéficiaire du contrat. La Médiation est gratuite pour les assurés, victimes et bénéficiaires de contrats d'assurance. Ils peuvent saisir directement le médiateur ou en faisant appel à

un tiers. Une fois saisi, le médiateur dispose de 45 jours pour rendre un avis motivé. Cela en toute confidentialité. Cependant le médiateur n'intervient plus lorsque le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre médiateur ou par un tribunal », a expliqué le conférencier. Qui rappelle que d'octobre 2018 au second exercice 2020, sa structure a réceptionné 95 réclamations formelles. Pour une majorité de conflits liés à la branche automobile.

F. Tété

Centre commercial va coûter 3 à Marcory un quartier ou à ment.

U.KM

Règlement de conflits entre assurés et assureurs

L'ASA-CI met sur pied un médiateur en assurances

L'Association des sociétés d'assurances en Côte d'Ivoire (ASA-CI), depuis 2018, a mis sur pied la Médiation de l'assurance en Côte d'Ivoire pour la résolution à l'amiable des litiges entre assurés et assureurs. Et ce, en préconisant la tentative de conciliation amiable préalable obligatoire entre les parties, avant la saisine de cette juridiction sous peine d'irrecevabilité de l'action. La conférence de presse animée à cet effet, par le Médiateur, Assamoi Anassé Ernest, le 10 février dernier, a expliqué les attributions et les missions de cet instrument facilitateur entre l'assureur et les sociétés d'assurances en cas de litiges. " *La Médiation de l'Assurance est compétente en matière de litige portant sur l'application*



Le Médiateur Assamoi Ernest

ou l'interprétation d'un contrat d'assurances souscrit auprès d'une société d'assurances établie en Côte d'Ivoire et membre de l'ASA-CI". Cet instrument, fait-il savoir, « vise à mettre à la disposition des assurés, victimes et bénéficiaires de contrats d'assu-

rances, un dispositif extrajudiciaire de règlement des litiges pouvant intervenir entre ces personnes et les sociétés d'assurances. La Médiation de l'Assurance a également pour mission de faciliter la recherche de solutions amiables aux conflits les opposant et portant sur l'application ou l'interprétation du contrat souscrit. Les bénéficiaires de contrat d'assurances, les associations de consommateurs, les professions juridiques, les sociétés d'assurances ont été invitées à se référer à la Médiation de l'Assurance en cas de litiges. Il a, par ailleurs, précisé que la saisine est gratuite et peut se faire directement ou par appel à un tiers (Conseil juridique, Avocat, Associations de consommateurs).

JP

Conflits dans les assurances

Assamoi Anassé (Médiateur) : « 67% des plaintes sont liés à la branche automobile »

« Les conflits les plus fréquents sont ceux liés à la branche automobile au titre de laquelle 64 dossiers ont été réceptionnés. Soit 67% des réclamations. Les autres plaintes, au nombre de 31, soit 33%, ont porté sur les branches vie (15 dossiers), responsabilité civile professionnelle (3), caution (1), pension retraite (9) et divers (3). Au niveau des résultats, il faut noter que sur les dossiers recevables, c'est-à-dire relevant de la compétence du Médiateur, le taux de réussite se situe au dessus de 75% ». C'est ce qu'a révélé mercredi dernier, à Abidjan Cocody, lors d'une conférence de presse, Assamoi Anassé, Médiateur de l'Assurance. Il a indiqué que pendant le premier exercice de fonctionnement (octobre 2018 à décembre 2019), 45 saisines, toutes branches d'assurance confondues, ont été soumises à son attention. Au cours du second exercice



Assamoi Anassé a fait le bilan des trois ans d'exercice de la Médiation.

2020, a-t-il poursuivi, 50 plaintes ont été examinées par le Médiateur. « Au total, 95 réclamations formelles ont été réceptionnées par les Services de la Médiation. Le Médiateur est souvent consulté sur des questions qui ne donnent pas lieu à l'ouverture de dossiers, et qui ne sont pas quantifiées. Il a répondu à de nombreuses préoccupations de

la presse. Qui pourra saisir la Médiation de l'Assurance ? Il fait savoir qu'il s'agit de l'assuré, la victime ou le bénéficiaire d'un contrat d'assurance ; toute personne dument mandatée pour représenter l'assuré, la victime ou le bénéficiaire du contrat ; les associations de consommateurs, les professions juridiques, les sociétés d'assurances. Quel est le coût

d'une médiation ? « La médiation est gratuite pour les assurés, victimes et bénéficiaires de contrats d'assurance. Ces derniers peuvent saisir directement le Médiateur ou en faisant appel à un tiers (Conseil juridique, avocat, associations de consommateurs). La Médiation étant une procédure écrite, ils doivent transmettre au Médiateur, par porteur, par voie postale ou par voie électronique, un dossier de réclamations comprenant les documents suivants », a-t-il affirmé. De quel le Médiateur dispose-t-il pour rendre le verdict d'une médiation ? Il soutient qu'il a 45 jours pour rendre un avis motivé, à compter de la réception des pièces qui lui ont été communiquées. Dans les cas exceptionnels où ce délai se révèle insuffisant, a-t-il souligné, il informe, de façon motivée, les deux parties. Il a précisé qu'il n'est pas habilité à intervenir lorsque l'assuré ne justifie pas avoir tenté, au

préalable, de résoudre son litige directement auprès de son assureur par une réclamation écrite, selon la procédure prévue dans le contrat ; la demande est manifestement infondée ou abusive ; le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre Médiateur, ou par un tribunal ; le litige ne porte pas sur l'application ou l'interprétation d'un contrat d'assurance souscrit auprès d'une société d'assurance établie en Côte d'Ivoire et membre de l'ASACI (l'As-

sociation des sociétés d'assurances de Côte d'Ivoire). Comment le secteur des assurances va-t-il tirer profit de la présence de la Médiation de l'Assurance ? D'où vient l'idée de la création de la Médiation de l'Assurance en Côte d'Ivoire ? Le conférencier, sans faux fuyant, a répondu à toutes ces interrogations.

Charles Bédé
charlesbd97@yahoo.fr

notrevoie

ABONNEMENT FORMAT NUMERIQUE

| SUPPORT | PERIODE | PRIX | NOMBRE | MONTANT |
|---------|---------|------|--------|---------|
|---------|---------|------|--------|---------|

**PRESSE ECRITE HEBDOMADAIRE
ECONOMIQUE**

4

Actualité de l'Économie

Le Journal
de l'Économie

N° 608 du Lundi 15 au Dimanche 21 Février 2021

Litiges entre assurés et compagnies d'assurance **Ce qu'il faut faire désormais**

Les litiges entre les assurés et les compagnies d'assurances sont désormais réglés par un interlocuteur.

Joseph ATOUMGBRÉ

Les litiges entre assurés et compagnies d'assurance ne manquent pas. En cas de sinistres, les premiers accusent les seconds de traîner avant le paiement des primes. Et, lorsque les deux parties se retrouvent devant les tribunaux civils parce que, pas d'interlocuteurs, il faut attendre des mois, voire des années pour trouver des solutions qui ne donnent pas de réelles satisfactions à chacune des parties. Cet état de fait crée un climat de méfiance entre la population et les maisons d'assurances. Finie donc cette situation. Ayant compris la nécessité de donner une autre dimension à leur activité et de

faire régner un climat de confiance, l'Asa-Ci (Association des sociétés d'assurances de Côte d'Ivoire), s'est fait fort de mettre en place, ce, conformément à ses règlements, un instrument dénommé "la médiation de l'assurance". Dirigé par un des leurs, en la personne de Ernest Assamoi Anassé, cet instrument a pour objet de mettre d'une part, à la disposition des assurés, victimes et bénéficiaires de contrats d'assurance, u. Dispositif extra judiciaire de règlement des litiges pouvant intervenir entre ces personnes et les sociétés d'assurances ; et d'autre part, de faciliter la recherche de solutions amiables aux conflits les opposant et portant sur l'application ou l'interprétation du contrat d'assurance e souscrit. Ernest Anassé Assamoi précise que, le

Médiateur qui exerce sa mission en toute neutralité, impartialité et en toute indépendance, peut être saisi d'un litige à caractère individuel opposant une société d'assurance et son client ou une victime ou encore un bénéficiaire du contrat d'assurance. Cette saisine est selon le Médiateur, gratuite pour l'assuré et s'effectue par écrit. Par contre précise-t-il, elle est payante si elle est faite par la compagnie d'assurance. Ernest Anassé Assamoi explique que depuis 2018, date du démarrage des activités de la médiation, 95 réclamations formelles ont été réceptionnées par ses services. Sur ces dossiers, 64 soit 67%, relèvent de la branche automobile. Le reste, 33% portent sur les branches-vie (15 dossiers), responsabilité civile professionnelle (3), caution (1),



Ernest Anassé Assamoi, Médiateur des Assurances.

pension retraite (9) et divers (3). Le taux de réussite de toutes ces médiations, se situe selon lui, à 75. C'est pourquoi, face à cette expérience qu'il qualifie de

réussite, Ernest Anassé Assamoi invite les populations à se tourner de plus en plus vers cet instrument.

Lutte contre la Covid-19

Voici le regard de la société civile ivoirienne

Budget 2021

La Côte d'Ivoire s'offre un nouvel Eurobond

Tout réussit pour la Côte d'Ivoire en ce début de l'année sur le marché financier régional et international. Ce, malgré la crise sanitaire liée à la Covid-19. Elle vient de lever une forte opération

PRESSE EN LIGNE

Du : jeudi 11 février 2021

Rubrique : Economie

Genre :

Lien :

SOCIÉTÉ

Côte d'Ivoire : lancement officiel d'un instrument de règlement de litiges entre assurés et assureurs dénommé "Médiation de l'assurance"

156
Partages

Partager

Partager

Tweeter

Partager

Publié le jeudi 11 février 2021 | Abidjan.net





Newchic



Dans l'optique d'améliorer l'image des assureurs et réduire drastiquement le nombre et les longues procédures judiciaires intentées contre les compagnies d'assurances, un nouveau instrument est née. Il s'agit de la Médiation de l'Assurance qui a été présentée à la presse au cours d'une rencontre ce mercredi 10 février 2021 à Abidjan.

Le Médiateur de l'Assurance, Assamoi Anassé Ernest a expliqué les attributions et les missions de cet instrument facilitateur entre l'assureur et les sociétés d'assurance en cas de litiges. " la Médiation de l'Assurance est compétente en matière de litige portant sur l'application ou

l'interprétation d'un contrat d'assurance souscrit auprès d'une société d'assurance établie en Côte d'Ivoire et membre de l'Asa-ci" a précisé en substance Anassé Ernest.

Selon lui, cet instrument vise à mettre à la disposition des assurés, victimes et bénéficiaires de contrats d'assurance un dispositif extrajudiciaire de règlement des litiges pouvant intervenir entre ces personnes et les sociétés d'assurances. La Médiation de l'Assurance a également pour mission de faciliter la recherche de solutions amiables aux conflits les opposant et portant sur l'application ou l'interprétation du contrat souscrit.

Assamoi Ernest a invité tout bénéficiaire de contrat d'assurance, les associations de consommateurs, les professions juridiques, les sociétés d'assurance à saisir la Médiation de l'Assurance en cas de litiges. " La saisine du Médiateur est gratuite et peut se faire directement ou par appel à un tiers (Conseil juridique, Avocat, Associations de consommateurs)." a précisé Assamoi Ernest

Assamoi Ernest a invité tout bénéficiaire de contrat d'assurance, les associations de consommateurs, les professions juridiques, les sociétés d'assurance à saisir la Médiation de l'Assurance en cas de litiges. " La saisine du Médiateur est gratuite et peut se faire directement ou par appel à un tiers (Conseil juridique, Avocat, Associations de consommateurs)." a précisé Assamoi Ernest

La Médiation de l'Assurance a vu le jour à la suite de son assemblée générale constitutive du 25 janvier 2018 qui s'est tenue au sein même de la Maison des Assureurs de Côte d'Ivoire.

Cyprien K.



Experienced Manufacturer

32 years rich experience/Top 10 chinese exporter/



Le Médiateur de l'Assurance, Ernest Assamoï Anassé (au micro).

"La Médiation de l'Assurance" : Un dispositif extrajudiciaire de règlement des litiges au service des assurés



Par **Salif D. Cheickna**
Le 10/02/21 à 17:05
modifié 10/02/21 à 17:05

Le monde de l'assurance en Côte d'Ivoire dispose depuis juillet 2018 d'un nouvel organe qui a été mis sur place par l'Association des assurances de Côte d'Ivoire (Asa-Ci). Ernest Assamoi Anassé qui dirige cet organe a présenté, ses missions, les conditions de saisines et les raisons qui ont fondé la création de « La médiation de l'Assurance », ce mercredi 10 février 2021, à Abidjan-Cocody, au siège de l'Asa-Ci.



Selon le Médiateur de l'Assurance, Assamoi Anassé, son organe a pour objet de mettre à la disposition des assurés, victimes et bénéficiaires de contrat d'assurance un dispositif extrajudiciaire de règlement des litiges. L'une des missions, du Médiateur de l'Assurance Assamoi Anassé est également de favoriser le règlement à l'amiable de ces litiges.

Poursuivant, il a souligné que Le Médiateur peut être saisi d'un litige à caractère individuel opposant une société d'assurance et son client. Gratuite pour l'assuré, la saisine, dira-t-il, s'effectue par écrit. Et de préciser qu'elle doit s'accompagner d'une description précise et détaillée de la réclamation et des pièces justificatives disponibles. Cependant, a-t-tenu, à préciser que si un litige est l'objet d'une procédure judiciaire, Le Médiateur n'est pas compétent pour l'examiner. « Le Médiateur rend un avis fondé sur le droit et l'équité (...) Il est tenu au strict respect du secret professionnel », a-t-il précisé.

Il faut noter qu'à travers ses actions, Le Médiateur de l'Assurance participe ainsi à l'amélioration de l'image des Assureurs. Et ce, en vue de susciter un engouement pour les produits d'assurance.

A propos du délai, M. Assamoi a indiqué qu'à compter de la réception des pièces justificatives, qu'il dispose de 45 jours pour rendre un avis motivé.

Durant le premier exercice de son fonctionnement, d'octobre 2018 à décembre 2019, ce sont 45 saisines toutes branches d'assurance confondues qui ont été soumises à l'attention du Médiateur.

Poursuivant, il a souligné qu'au cours du second exercice 2020, ce sont 50 plaintes qui ont été examinées.

S'agissant des conflits les plus fréquents, M. Assamoi a relevé que les conflits les plus fréquentes sont ceux liés à la branche Automobile. A ce niveau, 64 dossiers ont été réceptionnés soit 67% des réclamations contre 31 plaintes, soit 33% sur les branches vie (15 dossiers), responsabilité civile professionnelle (03 dossiers), caution (01 dossier), pension retraite (09 dossiers) et divers (03 dossiers). Selon Assamoi Anassé, le taux de réussite se situe au-dessus de 75%.

Notons qu'en cas d'échec de la Médiation, le plaignant peut saisir les juridictions compétentes à l'effet du règlement de son litige.



Par **Salif D. Cheickna**
Le 10/02/21 à 17:05
modifié 10/02/21 à 17:05

ÉCONOMIE



Côte d'Ivoire:

Secteur de l'assurance : Un nouvel outil mis en place pour le règlement des litiges entre les assurés et les assureurs

ECONOMIE

Publié le 11/02/2021 à 20:16 Modifié le 11/02/2021 à 20:21 Source : Linfodrome



Ernest Assamoi Anassé, à gauche, Médiateur de l'assurance. (Ph: DR)



REVUE DE PRESSE

Un militant du Rhdp meurt en plein meeting, Hamed Bakayoko envoie un message, Simone Ehivet fait des...

02/03/2021 Alain Zadi

En vue d'assurer une célérité dans le règlement des litiges récurrents entre les assureurs et les assurés, il a été mis en place un organisme baptisé La Médiation de l'Assurance. Ce nouvel outil a été présenté, mercredi 10 février 2021 aux journalistes, au cours d'une conférence de presse qui a eu lieu au siège de l'Asaci, à Abidjan-Cocody.

▼ PUBLICITE

Les textes réglementaires que sont le code de déontologie de l'Association des sociétés d'assurances de Côte d'Ivoire (Asa-Ci) et les règles de procédures relatives aux services de médiation de l'Observatoire de qualité des services financiers (Oqsf-Ci) prévoient le recours à un Médiateur en vue de la résolution à l'amiable des litiges entre assurés et assureurs. D'où la naissance de La Médiation de l'Assurance en janvier 2018 par le biais de l'Asa-Ci. Nommé Médiateur de l'assurance pour une durée de trois ans renouvelables, Ernest Assamoï Anassé était face aux journalistes, mercredi 10 février 2021, dans le cadre d'une conférence de presse. Une rencontre au cours de laquelle il a présenté les missions, les organes d'administration et de gestion, ainsi que les perspectives d'actions programmées en 2021 de La Médiation de l'Assurance. Déclinant les missions de La Médiation de l'Assurance, il a souligné qu'elle a pour objet de mettre à la disposition des assurés, victimes et bénéficiaires de contrats d'assurance, un dispositif extrajudiciaires de règlement des litiges pouvant intervenir entre ces personnes et les sociétés d'assurances. La Médiation de l'Assurance a également pour mission de faciliter la recherche de solutions amiables aux conflits sur l'application ou l'interprétation du contrat d'assurance

ainsi que les perspectives d'actions programmées en 2021 de La Médiation de l'Assurance. Déclinant les missions de La Médiation de l'Assurance, il a souligné qu'elle a pour objet de mettre à la disposition des assurés, victimes et bénéficiaires de contrats d'assurance, un dispositif extrajudiciaires de règlement des litiges pouvant intervenir entre ces personnes et les sociétés d'assurances. La Médiation de l'Assurance a également pour mission de faciliter la recherche de solutions amiables aux conflits sur l'application ou l'interprétation du contrat d'assurance souscrit. Ernest Assamoi Anassé a affirmé que la Médiation intervient maintenant dans l'optique d'améliorer l'image des assureurs ternie par la lenteur dans l'instruction des dossiers sinistres auprès du grand public d'une part, et de réduire le nombre et les longues procédures judiciaires intentées contre ces derniers par les assurés. Il a mentionné que le Médiateur qu'il est, peut être saisi par l'assuré, la victime ou le bénéficiaire d'un contrat d'assurance ; de même que toute personne dûment mandatée pour représenter l'assuré, la victime ou le bénéficiaire du contrat ; les associations de consommateurs ; les professions juridiques et toute société d'assurance désireuse de privilégier la voie de la médiation pour régler un litige l'opposant à un assuré. L'autre précision de taille donnée par le conférencier est relative au coût de la médiation. Ernest Assamoi Anassé a indiqué que la médiation est gratuite pour les assurés, les victimes et bénéficiaires de contrats d'assurance. « Ces derniers peuvent saisir le Médiateur directement ou en faisant appel à un tiers (Conseil juridique, Avocat, Associations de consommateurs). La médiation étant une procédure écrite, ils doivent transmettre au Médiateur, par porteur, par voie postale ou par voie électronique, un dossier de réclamation comprenant entre autres, le résumé du litige, les copies des contrats concernés par le litige, tout autre document utile à l'étude du dossier », a mentionné le Médiateur de l'Assurance.

Il faut noter que le Médiateur dispose de 45 jours pour rendre un avis motivé, à compter de la réception des pièces qui lui ont été communiquées. Durant le premier exercice de fonctionnement (octobre 2018 à décembre 2019), 45 saisines, toutes branches d'assurance confondues, faut-il le rappeler, ont été soumises à l'attention du Médiateur. Au cours du second exercice 2020, 50 plaintes ont été examinées par le Médiateur. Soit un total de 95 réclamations formelles réceptionnées par les services de La Médiation. Les conflits les plus fréquents sont ceux liés à la branche Automobile. Les autres plaintes ont porté sur les branches Vie, Responsabilité civile professionnelle, Caution, Pension retraite et divers. Sur les dossiers recevables, c'est-à-dire relevant de la compétence du Médiateur, le taux de réussite se situe au-dessus de 75 %.

Irène BATH



AGENCE IVOIRIENNE DE PRESSE
Leader de l'information de proximité

ACCUEIL RUBRIQUES + INFO DES RÉGIONS + MÉTHODOLOGIE + DÉPÊCHES INTERNATIONAL AIP MOBILE

[AIP Prévisions](#) [AIP Stat](#) [Droits d'OI](#) [AIP économie](#) [Droits d'OI](#) [Média](#) [Contact](#)

 Cliquez ici pour voir la liste des candidats à l'élection législative du 6 mars 2021

Vous êtes ici : Accueil • Infos des Régions • C.I.A. • Abidjan / Grands ponts • Abidjan • Côte d'Ivoire-AIP/ Les souscripteurs aux assurances appelés l'amiable des litiges

Côte d'Ivoire-AIP/ Les souscripteurs aux assurances appelés à saisir "La médiation de l'assurance" pour le règlement à l'amiable des litiges

ABIDJAN 11/02/2021 à 10:25



Le médiateur de l'assurance, Ernest Assamou Anasé (à gauche) présentant l'institution.



Abidjan, 11 fév 2021 (AIP)-Les souscripteurs aux différentes catégories d'assurances en Côte d'Ivoire sont invités à saisir la "médiation de l'assurance", un groupement constitué entre les sociétés membres de l'Association des sociétés d'assurance de Côte d'Ivoire (ASA-CI) en vue du règlement à l'amiable des conflits pouvant intervenir entre les assurés et les assureurs. Présentant les opportunités de saisine de cette institution, mercredi 10 février 2021, à Abidjan, le médiateur de l'assurance, Ernest Assamoi Anassé, a précisé que ses recours facilitent le règlement à l'amiable, dans un délai raisonnable, des conflits pouvant survenir entre les assurés et leurs assureurs dans le cadre de l'exécution des contrats d'assurance par la...

RTI.info
Pour une information vraie et en continu



POLITIQUE

ECONOMIE

SOCIÉTÉ

CULTURE

RÉGION

TECHNOLOGIE

Actualité > Economie

La Médiation de l'Assurance, pour un règlement des conflits à l'amiable entre assureurs et usagers

Par Job Attéméné | Publié le 10-02-2021 à 16:22 GMT | 👁 411 Vues



Un nouvel organe de recherche de solutions à l'amiable aux conflits d'assurance a été présenté au grand public, au cours d'une conférence de presse, ce mercredi 10 février, au siège de l'Association des sociétés d'Assurances de Côte d'Ivoire (ASACI).

Il s'agit de la Médiation de l'Assurance, qui vient mettre à la disposition des assurés, victimes et bénéficiaires de contrat d'assurance, un dispositif extrajudiciaire de règlement des litiges, pouvant intervenir entre ces personnes et les sociétés d'assurance.

Mise en place depuis 2018, cette institution composée des membres de l'ASACI est dirigée par Assamoi Anassé Ernest, professeur vacataire à l'Institut international des Assurances de Yaoundé et dans plusieurs universités privées en Côte d'Ivoire.

Selon lui, la création de cet organe est motivée par le besoin d'améliorer l'image des assureurs ternie par la lenteur dans l'instruction des dossiers sinistres auprès du grand public. Il y a également, la nécessité de réduire le nombre et les longues procédures judiciaires intentées contre les assureurs par les usagers. La solution trouvée à cet effet, par l'ASACI, c'est le code de déontologie de la profession d'Assureur, qui prévoit le recours à la médiation pour le règlement des litiges.

Comme une bouée de sauvetage, la Médiation de l'Assurance va faciliter le règlement des conflits entre assureurs et assurés dans le cadre de l'exécution des contrats d'assurance, par la prise des décisions justes, rapides et satisfaisantes pour les deux parties. Cette institution va permettre le maintien et la poursuite des relations d'affaires entre les deux parties, celles-ci s'inscrivant en principe dans la durée.

"Nous sommes là pour résoudre des conflits qui relèvent des contrats d'assurance, et la nécessité de la création de cet organe est venue du fait que beaucoup de plaintes traînaient dans les tribunaux... Le Médiateur de l'Assurance n'est pas un juge, il n'a pas d'éléments de contraintes", fait observer le Médiateur.

Par ailleurs, il faut savoir que la saisine du Médiateur est gratuite pour les assurés, victimes et bénéficiaires de contrats d'assurance. Et par la même occasion, il peut être saisi par les associations de consommateurs, les professions juridiques et les sociétés d'assurance.

En retour, le Médiateur de l'Assurance dispose de 45 jours pour rendre un avis motivé, à compter de la réception des pièces qui lui ont été communiquées. Dans les cas exceptionnels où ce délai se révèle insuffisant, il informe, de façon motivée, les deux camps.

"En 2020 sur une centaine de saisines, il y a eu 70% de réclamations concernant la branche automobile et 30% liées à l'assurance vie, l'épargne, les responsabilités civiles et professionnelles", a révélé le Médiateur de l'Assurance, Assamoi Anassé Ernest.

Notons que le Médiateur rend un avis fondé sur le droit et l'équité. Cet avis ne lie par les parties. Il est tenu au strict respect du secret professionnel.

PRESSE AUDIOVISUELLE

ANALYSE ET BILAN

MOBILISATION PRESSE

- Mobilisation et présence média dans les principaux organes du Top 10 de la presse,
- Mobilisation des principaux supports représentatifs des différentes obédiences sociopolitiques et économiques.
- Diversification des supports : Mobilisation de la presse écrite, la presse en ligne et la presse audio visuelle

TAUX DE RESTITUTION DES ARTICLES

Un taux de restitution de 80% enregistré. Un article non paru dans KOACI COM et PME Magazine en cours de parution

CONTENU DES ARTICLES

Contenu des articles conforme au communiqué de presse et à la prise de parole du Directeur Général de la Médiation lors de la conférence de presse.



La **MEDIATION**
de **L'ASSURANCE**

