



# 15 réflexes pour bien s'assurer



## À QUOI SERT L'ASSURANCE ?

L'assurance sert à vous protéger, dans votre vie quotidienne, contre les conséquences d'événements que vous provoquez ou que vous subissez.

Il existe différents types d'assurances : certaines vous protègent ou protègent votre famille des conséquences d'un accident, certaines garantissent vos biens et votre patrimoine, d'autres couvrent les conséquences des dommages que vous pouvez provoquer.

**Sans assurance, vous auriez à couvrir personnellement les conséquences des dommages que vous causez ou subissez.**



Ce guide concerne notamment les assurances auto, habitation, santé, protection juridique et voyage. Des règles spécifiques s'appliquent à l'assurance vie, à l'assurance retraite et aux assurances souscrites dans un cadre collectif (entreprise, association).

# BESOIN D'UNE ASSURANCE?

## VOICI QUELQUES RÉFLEXES POUR ÊTRE BIEN ASSURÉ!

1

### N'OUBLIEZ PAS QUE CERTAINES ASSURANCES SONT LÉGALEMENT OBLIGATOIRES

C'est le cas de la responsabilité civile auto, de la responsabilité civile habitation pour le co-proprétaire ou le locataire, ou de l'assurance dommages ouvrage si vous faites construire votre maison.

**BON À SAVOIR :** si vous ne trouvez aucun assureur pour vous assurer au titre de ces assurances, adressez-vous au Bureau Central de Tarification (BCT).  
[www.bureaucentraldetarification.com.fr](http://www.bureaucentraldetarification.com.fr)

2

### FAITES LE POINT SUR VOS BESOINS

Que voulez-vous assurer? Qui souhaitez-vous couvrir? La réponse dépend de votre situation personnelle (âge, état de santé), professionnelle (salarié, indépendant) et familiale (enfants à charge). Faites aussi le point sur les assurances dont vous disposez déjà, pour éviter les doublons.



### LA RESPONSABILITÉ CIVILE, QU'EST-CE QUE C'EST?

Dans votre vie quotidienne, vous ou un membre de votre famille pouvez causer involontairement des dommages. Vous pouvez par exemple blesser quelqu'un. Vous pouvez aussi abîmer un bien qui ne vous appartient pas. La loi vous oblige à réparer les conséquences de ces dommages. L'assurance de responsabilité civile (RC) peut intervenir alors à votre place, en prenant notamment en charge les conséquences des dommages que vous avez provoqués. Attention, votre assurance de responsabilité civile ne couvre pas les dommages que vous subissez, ou que vous vous causez à vous-même.



**BON À SAVOIR :** la loi vous oblige à réparer les conséquences des dommages que vous causez, mais seules certaines assurances de responsabilité civile sont obligatoires.

3

### IDENTIFIEZ LE (OU LES) PRODUIT(S) D'ASSURANCE QUI CORRESPONDENT À VOS BESOINS

Pour cela, pensez à vous procurer sur Internet ou en agence les « documents d'information normalisés sur le produit d'assurance ».

Ils vous permettent d'identifier, pour chaque produit, les personnes, les événements et les biens garantis.



### LE DOCUMENT D'INFORMATION NORMALISÉ SUR LE PRODUIT D'ASSURANCE

Comprenez bien ce que couvre le produit d'assurance... et ce qu'il ne couvre pas. Le document d'information normalisé sur le produit d'assurance (DIPA ou IPID) vous présente un résumé des principales garanties et exclusions de l'assurance que vous envisagez de souscrire.

Attention, ce document ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Il ne remplace pas la documentation précontractuelle et contractuelle (conditions générales, conditions particulières, devis, contrat) dans laquelle se trouve l'information complète sur le contrat d'assurance.



4

### IDENTIFIEZ LA FORMULE DE GARANTIE ADAPTÉE

La plupart des assureurs proposent des formules d'assurance incluant des garanties de base et des garanties optionnelles. Vérifiez que vos besoins sont bien couverts par les garanties de base, et choisissez parmi les options proposées celles qui pourraient vous être utiles.

► C'est le cas par exemple quand vous aurez à choisir en auto, entre une assurance responsabilité civile (dite « au tiers ») et une assurance dommages tous accidents (dite « tous risques »).

5

### SACHEZ QU'IL EXISTE DES NIVEAUX DE PROTECTION PLUS OU MOINS ÉLEVÉS

Le montant maximum assuré (plafond) et les sommes qui peuvent rester à votre charge (seuil, franchise, vétusté) varient selon les formules. Ils ont une incidence directe sur le prix de l'assurance (cotisation) et, en cas de sinistre, sur le montant de votre indemnisation.

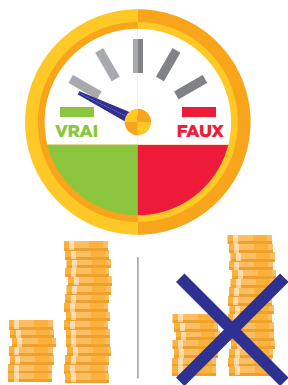
► Pour votre habitation, par exemple, soyez attentif au capital mobilier que vous déclarez et à la franchise en cas de vol.

6

## IDENTIFIEZ LES EXCLUSIONS ET CONDITIONS DE GARANTIES

Les exclusions et conditions de garanties précisent les cas où vous ne pourrez pas être indemnisé. Tous les contrats d'assurance en contiennent ; soyez attentif car cela peut ne pas vous convenir ou ne pas répondre à vos besoins.

► *Votre assureur peut par exemple exiger que vous preniez certaines mesures de prévention pour être indemnisé en cas de vol, comme avoir une porte avec trois points de fermeture.*



7

## RÉPONDEZ AVEC EXACTITUDE ET SINCÉRITÉ AUX QUESTIONS POSÉES PAR VOTRE ASSUREUR

Vos déclarations vous engagent. La loi prévoit qu'une déclaration inexacte peut entraîner une diminution, ou un refus d'indemnisation, voire la nullité du contrat.



## LISEZ LES DOCUMENTS QUI VOUS SONT REMIS AVANT DE VOUS ENGAGER

Avant de vous engager, lisez le document d'information normalisé sur le produit d'assurance, la notice d'information, les conditions générales, les conditions particulières... C'est important pour vérifier que vous avez choisi des garanties qui correspondent bien à vos besoins et que vos déclarations sont conformes à votre situation. N'hésitez pas à poser des questions s'il y a des points que vous ne comprenez pas !

**BON À SAVOIR :** si vous avez besoin que votre assurance vous couvre tout de suite (responsabilité civile auto), si vous souscrivez votre contrat à distance ou en cas de démarchage, vous pouvez être engagé sans avoir à renvoyer le contrat signé. Vérifiez que vous avez bien reçu toute la documentation qui doit vous être alors adressée immédiatement.

9

## CONSERVEZ LES DOCUMENTS SOUS FORMAT PAPIER OU ÉLECTRONIQUE

Vous pourrez en avoir besoin pour faire valoir vos droits, y compris après la fin du contrat.

10

### SACHEZ QUE VOUS DISEPOSEZ DANS CERTAINS CAS D'UN DROIT DE RENONCIATION

Si vous avez souscrit votre assurance par téléphone, sur Internet ou suite à un démarchage, vous avez 14 jours pour changer d'avis. Le délai court à partir de la conclusion du contrat ou, si la date est postérieure, à partir de la réception des documents.

**BON À SAVOIR :** cette faculté de renonciation ne s'applique pas à certains produits, notamment l'assurance voyage ou les contrats inférieurs à un mois, ou si vous vous êtes déjà fait indemniser au titre du contrat auquel vous souhaitez renoncer.



### SOYEZ ATTENTIF À LA DURÉE DE VOTRE ENGAGEMENT

La plupart des contrats peuvent être renouvelés automatiquement, sans démarche de votre part (tacite reconduction). Pensez à vérifier, par exemple, si votre contrat est d'une durée d'un an renouvelable.

**BON À SAVOIR :** sans résiliation de votre part, vous restez engagé et devez payer la cotisation.

12

### UNE FOIS ENGAGÉ, VOUS POUVEZ RÉSILIER VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE, SELON CERTAINES MODALITÉS

Les modalités de résiliation sont indiquées dans le document d'information normalisé sur le produit d'assurance et dans votre contrat.

13

### PENSEZ À SIGNALER VOS CHANGEMENTS DE SITUATION

Déménagement, naissance, changement de voiture... Une adaptation des garanties et de la cotisation pourra être nécessaire pour correspondre à vos nouveaux besoins.

14

### DÉCLAREZ VOTRE SINISTRE LE PLUS RAPIDEMENT POSSIBLE

Dégât des eaux, vol, accident...

En cas de sinistre, contactez le plus rapidement possible et par tout moyen votre assureur. Il vous indiquera la marche à suivre.

Votre situation doit être déclarée de façon précise et sincère, sous peine de voir votre indemnisation réduite, voire supprimée.



## UNE QUESTION, UNE DIFFICULTÉ, UN MÉCONTENTEMENT... DITES-LE!

- ▶ N'hésitez pas à solliciter votre interlocuteur habituel. Le plus souvent, il sera à même de répondre à vos questions, de résoudre vos difficultés et de traiter un mécontentement.
- ▶ Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, ou en cas de différend persistant, pensez à formuler votre réclamation par écrit. Les modalités sont indiquées dans la documentation qui vous a été remise.
- ▶ Si vous n'avez pas obtenu de réponse à votre réclamation dans les deux mois, ou si la solution proposée ne vous convient pas, vous pouvez contacter gratuitement le médiateur compétent. Ses coordonnées figurent obligatoirement dans votre contrat.

**BON À SAVOIR :** vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance via le formulaire en ligne sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier :  
La Médiation de l'Assurance - TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

### POUR EN SAVOIR PLUS

Consultez les **fiches pratiques** publiées sur le site Internet de la Fédération Française de l'Assurance. Ces fiches présentent les différentes thématiques d'assurance pour les assurés particuliers, professionnels et associations :

[www.ffa-assurance.fr](http://www.ffa-assurance.fr), rubrique "INFOS ASSURÉS"

## À RETENIR

### À la souscription du contrat

- ✓ Répondez avec sincérité et exactitude aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque
- ✓ Fournissez tout document justificatif demandé

### En cours de contrat

- ✓ Réglez la cotisation aux échéances convenues
- ✓ Déclarez vos changements de situation

### En cas de sinistre

- ✓ Contactez le plus rapidement possible votre assureur

NB: En cas de vol, déposez plainte dans les 24 heures auprès des autorités compétentes et fournissez l'original de ce dépôt.

- ✓ Déclarez avec précision et sincérité votre sinistre
- ✓ Fournissez tout document justificatif demandé

26, boulevard Haussmann  
75311 Paris Cedex 09

**ffa-assurance.fr**

 @FFA\_assurance