

Démarchage et complémentaires santé

Trois assurances... à l'insu de son plein gré !

En janvier de cette année, Mme T. se tourne vers nous, affolée.

Elle est harcelée par une assurance qui lui réclame des arriérés de cotisation pour une complémentaire santé qu'elle aurait contractée, à la suite d'un démarchage et par signature électronique, le 25 janvier 2019. Ce n'est qu'en octobre 2019 qu'elle a reçu un échéancier pour un montant total de 1029 € sur 12 mois.

Notre adhérente n'a aucun souvenir d'avoir passé un tel contrat. Elle est satisfaite de sa complémentaire actuelle, à laquelle elle est fidèle depuis de nombreuses années. Elle renvoie donc les documents rayés d'un « NON » rageur. Mme T. qui n'est plus toute jeune, ne sait pas se servir d'Internet, et appréhende difficilement les modalités modernes de conclusion des contrats à distance.

Nous écrivons alors à l'assurance en cause pour lui demander de prouver qu'elle a bien communiqué à Mme T., par écrit et en temps utile, les termes du contrat ainsi que les documents lui permettant de se rétracter.

Mais ce n'est pas tout. En épluchant les documents fournis par Mme T. nous trouvons trace d'une adhésion à une troisième complémentaire santé, dont Mme T. ignore totalement l'existence ! Nous interrogeons cette troisième assurance, qui nous répond avoir passé contrat avec notre adhérente le 24 avril 2019, là aussi par signature électronique. Pour quel montant ? Mystère.

Situation ubuesque : notre adhérente se retrouve avec trois complémentaires santé...

Comment cette dame a-t-elle pu contracter par signature électronique des assurances alors qu'elle n'avait rien demandé ?

Pourquoi n'a-t-elle pas reçu en temps et en heure les documents nécessaires à son information et lui permettant de se rétracter ?

Questions que nous avons posées aux compagnies d'assurances en question et auxquelles elles ont répondu par ... l'annulation des contrats.

Soit un total d'environ 2000 € qui a failli être extorqué à notre adhérente...

Rappelons que le Comité consultatif du secteur financier a rendu le 19 novembre 2019 un avis visant à encadrer plus sévèrement les pratiques de démarchage téléphonique en assurance. En effet, de nombreux abus ont été recensés dans ce secteur, y compris par la DGCCRF elle-même.

Complémentaire santé et mutuelle

Les deux ont le même objectif : compléter en partie ou en totalité les remboursements de la Sécurité sociale.

Mais la « mutuelle » est une société à but non lucratif dont les membres peuvent participer à l'Assemblée générale et élire un Conseil d'Administration. Elle fonctionne sur un principe de solidarité entre ses membres.

La « complémentaire santé » fait partie des offres d'une compagnie d'assurance, qui peut également présenter d'autres services pour l'habitat et l'automobile, par exemple.

Patrice GRUSZKOWSKI